



La comunicación asertiva como una herramienta clave en la Institución Educativa Diego Echavarría Misas

Yarit Jimena Abril Estepa

Sara Inés Taboada Montoya

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Psicología

noviembre de 2022

La comunicación asertiva como una herramienta clave en la Institución Educativa Diego
Echavarría Misas

Yarit Jimena Abril Estepa

Sara Inés Taboada Montoya

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Psicólogo

Asesor(a)

Juan Esteban Gómez Moreno

Magister en comportamiento del consumidor

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Psicología

noviembre de 2022

Contenido

Lista de tablas	5
Lista de figuras	6
Resumen	7
Abstract.....	8
Introducción.....	9
1. Fase del ver	10
1.1 La auto-observación.....	10
1.1 1.1.1 Estudio Institucional.....	10
1.1.2 Misión:	12
1.1.3 Visión:.....	12
1.1.4 Valores Institucionales:	13
1.1.5 Objetivo Institucional:.....	13
1.1.6 Filosofía Institucional:	14
1.1.7 Política de Calidad:.....	14
1.1.8 Objetivos de calidad:.....	14
1.1.9 Marco legal:	15
1.2 Organigrama	16
1.3 Rol del psicólogo	16
1.3. 1 Área de gestión directiva	18
1.3.2 Área de gestión académica	18
1.4 Observación y análisis de las oportunidades de mejora.....	19
2. Fase del juzgar.....	20
2.1 Priorización de problemática	20
2.2 Marco referencial.....	22
3. Fase del hacer	37
3.1 Estrategias de Intervención	37
3.1.1 Justificación de la estrategia	37
3.1.2 Objetivos	38
3.1.2.1 Objetivo general.....	38

3.1.2.2 Objetivos específicos	38
3.1.3 Diseño plan de intervención	39
4. Devolución creativa.....	42
4.1 Análisis de cumplimiento de objetivos	42
4.2 Aciertos, dificultades y barreras en el proceso.....	42
4.3 Reflexión teórica	43
4.4 Conclusiones y recomendaciones	44
Referencias.....	46
5. Anexos.....	49

Lista de tablas

Tabla 1.....	19
Tabla 2.....	39

Lista de figuras

Figura 1.....	16
---------------	----

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo diseñar un protocolo de intervención en relación con el mejoramiento de la comunicación asertiva entre colaboradores de la Institución Diego Echavarría Misas en la ciudad de Medellín en el año 2022. Es así, que el siguiente protocolo de intervención estará fundamentado como respaldo de trabajo de grado del diplomado en Psicología Organizacional; la población escogida para la intervención de dicho protocolo serán los directivos y docentes de la organización Dieguista siendo esta apropiada para la intervención y mejoramiento de la comunicación asertiva. En cuanto la metodología utilizada, se tuvo en cuenta el modelo de la probabilidad de elaboración creado por Petty & Cacioppo el cual consiste en que exista en cierta manera un cambio de perspectiva o actitud referente a lo que se piensa de una situación o cosa, dicho cambio estaría entonces mediado a través de la persuasión para intervenir directamente con la conducta o comportamiento de un individuo o incluso de un grupo. A partir de la realización y proyección del presente protocolo de intervención se puede concluir que la comunicación asertiva dentro de un contexto laboral es uno de los factores más importantes para que pueda existir una verdadera productividad en una organización, pero también uno de los aspectos más difíciles de afrontar en el momento en el que se quiera realizar una intervención apropiada en relación a esta debido a las diferentes limitaciones o barreras que conserva la población o comunidad organizativa.

Palabras clave: Comunicación asertiva, empresa, relaciones interpersonales, persuasión, psicología organizacional.

Abstract

The objective of this work was to design an intervention protocol in relation to the improvement of assertive communication among collaborators of the Diego Echavarría Misas Institution in the city of Medellín in the year 2022. Thus, the following intervention protocol will be based as endorsement of degree work of the diploma in Organizational Psychology; the population chosen for the intervention of said protocol will be the directors and teachers of the Dieguista organization, being this appropriate for the intervention and improvement of assertive communication. Regarding the methodology used, the model of the probability of elaboration created by Petty & Cacioppo was taken into account, which consists in the fact that there is in a certain way a change of perspective or attitude regarding what is thought of a situation or thing, said Change would then be mediated through persuasion to intervene directly with the conduct or behavior of an individual or even a group. From the realization and projection of this intervention protocol, it can be concluded that assertive communication within a work context is one of the most important factors for true productivity to exist in an organization, but also one of the most difficult aspects. to face at the moment in which an appropriate intervention is wanted to be carried out in relation to this due to the different limitations or barriers that the population or organizational community maintains.

Keywords: Assertive communication, business, interpersonal relationships, persuasion, organizational psychology.

Introducción

El presente trabajo está fundamentado como respaldo de trabajo de grado bajo la modalidad de diplomado en psicología organizacional siendo así en su sustancia un protocolo de intervención proyectado para la Institución Educativa Diego Echavarría Misas, donde se buscó diseñar el presente protocolo para el mejoramiento de la comunicación asertiva entre colaboradores. El desarrollo fue fundamentado a través de la observación e investigación de recursos bibliográficos siendo esto lo que permitió una debida programación y proyección de las actividades propuestas para un efectivo mejoramiento de la problemática presentada, de acuerdo con el análisis obtenido de tales actividades pudieron ser respaldadas por la teoría de persuasión propuesta por Petty y Cacioppo permitiendo enfatizar en lo que realmente la población requiere, dando entonces bases ideales para una proyección debida del presente protocolo.

Por otro lado, es relevante resaltar que para la elaboración de este protocolo se tuvo previamente un contacto con la población escogida, siendo esto relevante para el entendimiento de la necesidad priorizada para el equipo laboral de la comunidad Dieguista, es así que se estableció en este protocolo tres fases o momentos, que va a permitir directamente a que los participantes tengan un mejor entendimiento de la importancia de intervenir la comunicación dentro de su ambiente laboral; las fases fueron las siguientes: sensibilización, siendo esta enfocada para se de una movilización de la problemática; ejecutar, aquí se ven reflejadas actividades específicas para promover la comunicación asertiva; y finalmente la evaluación, la cual consiste en conocer los conocimientos adquiridos en la población en relación con la comunicación asertiva. Es por eso, que a través de la planeación, proyección y elaboración del presente protocolo se espera que la comunidad organizativa Dieguista pueda tener bajo su posesión herramientas que le permitan seguir manteniendo y ejercitando la comunidad asertiva dentro de su ambiente laboral.

1. Fase del ver

1.1 La auto-observación

1.1.1 Estudio Institucional

La I.E. Diego Echavarría Misas, es de naturaleza oficial y carácter público, depende de la secretaría de educación del municipio de Medellín, núcleo educativo 919. Dirección Calle 111 N° 70 – 68 Barrio Florencia, comuna 5. Cuenta con 2420 estudiantes distribuidos en los niveles de Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media Académica y Técnica en convenio con el SENA, con la Escuela Mayor de Antioquia, El Politécnico Jaime Isaza Cadavid. La planta docente está conformada por 86 maestros con diversas áreas de especialidades nombradas en propiedad, 5 directivos, 4 auxiliares, 14 vigilantes, 16 empleados de servicios generales. Es una institución de fácil acceso por contar con una excelente malla vial y el servicio de diferentes rutas de buses que pasan cerca de la institución, como Florencia, Barrio Nuevo, el integrado del Metro y algunas rutas del municipio de Bello.

Su planta física es amplia, con espacios abiertos y gozan de buena iluminación, una de las fortalezas y exigencias del gobierno para que los estudiantes se recreen de forma placentera. Cuenta con 1 patio salón, 2 canchas, 2 salas de profesores, 1 biblioteca, 2 tiendas escolares, 1 auditorio, 2 salas de sistemas, 2 laboratorios, 4 coordinaciones, 1 sala de deporte, 40 salones, 1 sala de atención a sociología, 1 sala de atención a los estudiantes con NNE, 1 rectoría, 1 espacio adecuado para las secretarías y un amplio restaurante para el consumo diario de los estudiantes.

La institución educativa Diego Echavarría Misas en su ámbito social analiza y comprende los hechos y fenómenos sociales apoyados desde el programa entornos protectores y el seguimiento a la convivencia para construir entornos de aprendizaje que formen integralmente al individuo. Ante la necesidad de los niños, niñas y jóvenes tengan una formación integral que les permita enfrentar la nueva y compleja situación que vivimos, y así puedan contribuir a la búsqueda de alternativas que

permitan el fortalecimiento de la dignidad humana y de la democratización de la sociedad, hemos coincidido en que la educación en y para la diversidad debe ser el eje de la formación integral.

La institución se centra en la implementación de nuevas herramientas tecnológicas, priorizando la inversión en equipos tecnológicos como grabadoras, computadores, impresoras, video beams, televisores, tablets, multifuncionales y software para mejorar la prestación del servicio. Algunos de ellos utilizados y aprovechados al máximo por docentes y estudiantes para el mejoramiento de las prácticas pedagógicas en las aulas de clase; y por el personal administrativo para mejorar y diseñar estrategias eficientes en el manejo de la información y en la prestación del servicio en la secretaría y en otras dependencias como coordinación y rectoría.

La institución educativa considera que una sociedad basada en la diversidad cultural, personal, social, política, tecnológica, económica, sexual, de género y ecológica va a permitir que los estudiantes conozcan y valoren la riqueza de la biodiversidad de nuestro país, y del municipio de Medellín, construyan una conciencia ecológica y se proyecten con los nuevos valores de respeto a la diversidad, solidaridad, convivencia pacífica y armonía ambiental. Por lo tanto, la formación de ciudadanos demócratas, reflexivos, críticos, participativos y conocedores de los códigos de la modernidad y la posmodernidad, permiten configurar la oferta educativa de la institución educativa.

La comunidad Dieguista es una institución que es fundada en 1968, con la finalidad de consolidar la institución como Patrimonio, Conquista y Orgullo de la comunidad a través de la participación de diversos actores educativos y sociales en el desarrollo de PEI. Dejando en claro que, el Proyecto Educativo Institucional (PEI) se orienta fundamentalmente hacia el desarrollo personal y social. Una educación incluyente y diversa que promueva la identidad cultural, la equidad de género, la participación democrática, la convivencia pacífica y una relación de equilibrio con el medio ambiente. Una educación que asume la vida como un valor supremo. Una educación que promueva el respeto por los derechos humanos y se instaure sobre la cultura de la legalidad. Una educación de calidad que busca

la excelencia y abre posibilidades de acceso al mundo de la ciencia y la tecnología siempre al servicio de la humanidad. La institución por medio del PEI comprende el conjunto de actividades que realiza la institución educativa para alcanzar los fines de la educación, teniendo en cuenta las condiciones sociales, económicas y culturales de su medio (Decreto 1075 de 2015, Art. 2.3.3.1.4.1).

El Servicio de Atención Psicológica (S.A.P) el cual es resguardado bajo un Programa de Acompañamiento Integral para toda la Comunidad Educativa fue diseñado específicamente para atender a las necesidades de la comunidad educativa, respondiendo a los objetivos propios del cargo del orientador escolar, suscrito bajo los lineamientos de acciones, los cuales son: Calidad, que consiste en prestar un servicio de alta calidad; Total Cobertura, tratándose este en la creación de convenios estratégicos para la participación de agentes externos en la prestación del servicio, con el fin de poder dar cubrimiento total de todas las sedes y jornadas; Participación e Inclusión, el cual consiste en una participación de la comunidad educativa para la definición de prioridades. Acogimiento de ideas provenientes de todos sus miembros.

1.1.2 Misión: Acoger y educar de manera integral a personas que reconocemos en su diversidad desde los niveles de educación preescolar, básica, media académica y media técnica, cuyas familias se identifican y reconocen con los valores y principios institucionales, buscando que sean competentes para interactuar en busca de una mejor sociedad, que reconocen los aportes del mundo de la ciencia y la tecnología, a través de un P.E.I. contextualizado, pertinente y proyectivo. Nuestro compromiso es con la calidad del servicio educativo que ofrecemos a la comunidad.

1.1.3 Visión: Para el 2026 la Institución Educativa Diego Echavarría Misas se consolidará como una organización escolar con altos estándares de calidad, reconocida por una sólida formación en valores y un alto nivel de desempeño académico, con diversas modalidades de formación técnica, que garantiza el acceso a la educación a todos los niños, niñas y adolescentes en igualdad de oportunidades reconociendo su diversidad y consolidándose como Conquista, Patrimonio y Orgullo de la comunidad.

1.1.4 Valores Institucionales: Los valores de esta institución se fundamentan en el desarrollo de habilidades sociales para la vida:

1. Aprendo a manejar mi mundo afectivo: Para esto se requiere desarrollar valores como la autenticidad, el autoconocimiento, el autocontrol, la autoestima, el autocuidado.
2. Aprendo a relacionarme asertivamente: Para esto necesito asumir actitudes de respeto, superación, amistad, participación.
3. Aprendo a tener empatía: La empatía demanda virtudes como la cortesía, la comprensión y la solidaridad.
4. Aprendo a comunicarme: Para esto se necesita de valores como la escucha, el diálogo, la honestidad, la prudencia y el compromiso.
5. Aprendo a resolver conflictos: La solución de conflictos demanda el desarrollo de virtudes como la conciliación, la justicia, el perdón, la tolerancia y la superación.
6. Aprendo a tomar decisiones: Esto implica formación en valores como la autonomía, la libertad y la responsabilidad y dignidad.

1.1.5 Objetivo Institucional: Consolidar la institución como Patrimonio, Conquista y Orgullo de la comunidad a través de la participación de diversos actores educativos y sociales en el desarrollo de PEI.

- Mantener un PEI contextualizado que satisfaga las necesidades y expectativas de la comunidad educativa.
- Formar estudiantes competentes que interioricen los valores y principios institucionales y que contribuyan a la construcción de una mejor sociedad.
- Consolidar la institución como Patrimonio, Conquista y Orgullo de la comunidad a través de la participación de diversos actores educativos y sociales en el desarrollo de PEI.

1.1.6 Filosofía Institucional: La Institución Educativa Diego Echavarría Misas es de carácter oficial, laico e incluyente. Nuestra educación se construye sobre el lema de: “Honestidad, Ciencia y Solidaridad”. Honestidad para relacionarse con las personas en la vida pública y privada. La honestidad exige coherencia entre lo que pensamos, sentimos y hacemos, además de un profundo respeto por el otro. El conocimiento es el medio que nos permite comprender el complejo mundo de la vida. La solidaridad es una virtud fundamental para la construcción de una sociedad más justa, pacífica y democrática. En nuestra institución la ciencia, la honestidad y la solidaridad constituyen los principios sobre los cuales se construye una mejor sociedad.

1.1.7 Política de Calidad: La institución educativa Diego Echavarría Misas forma estudiantes diversos, competentes para vivir en sociedad e interactuar con el mundo de la ciencia y la tecnología, a través del diseño e implementación de un PEI contextualizado que satisfaga las necesidades y expectativas de la comunidad, mediante la gestión eficiente de recursos para el mejoramiento continuo y su consolidación como Patrimonio, Conquista y Orgullo de la comunidad.

1.1.8 Objetivos de calidad:

- Mantener un PEI contextualizado que satisfaga las necesidades y expectativas de la comunidad educativa.
- Formar estudiantes competentes que interioricen los valores y principios institucionales y que contribuyan a la construcción de una mejor sociedad.
- Gestionar los recursos necesarios para el sostenimiento, mantenimiento y mejoramiento continuo de la institución, priorizando sus necesidades.
- Consolidar la institución como Patrimonio, Conquista y Orgullo de la comunidad a través de la participación de diversos actores educativos, económicos y sociales en el desarrollo de PEI.

1.1.9 Marco legal:

El Proyecto Educativo Institucional - PEI se comprende como el conjunto de actividades que realiza la institución educativa para alcanzar los fines de la educación, teniendo en cuenta las condiciones sociales, económicas y culturales de su medio (Decreto 1075 de 2015, Art. 2.3.3.1.4.1).

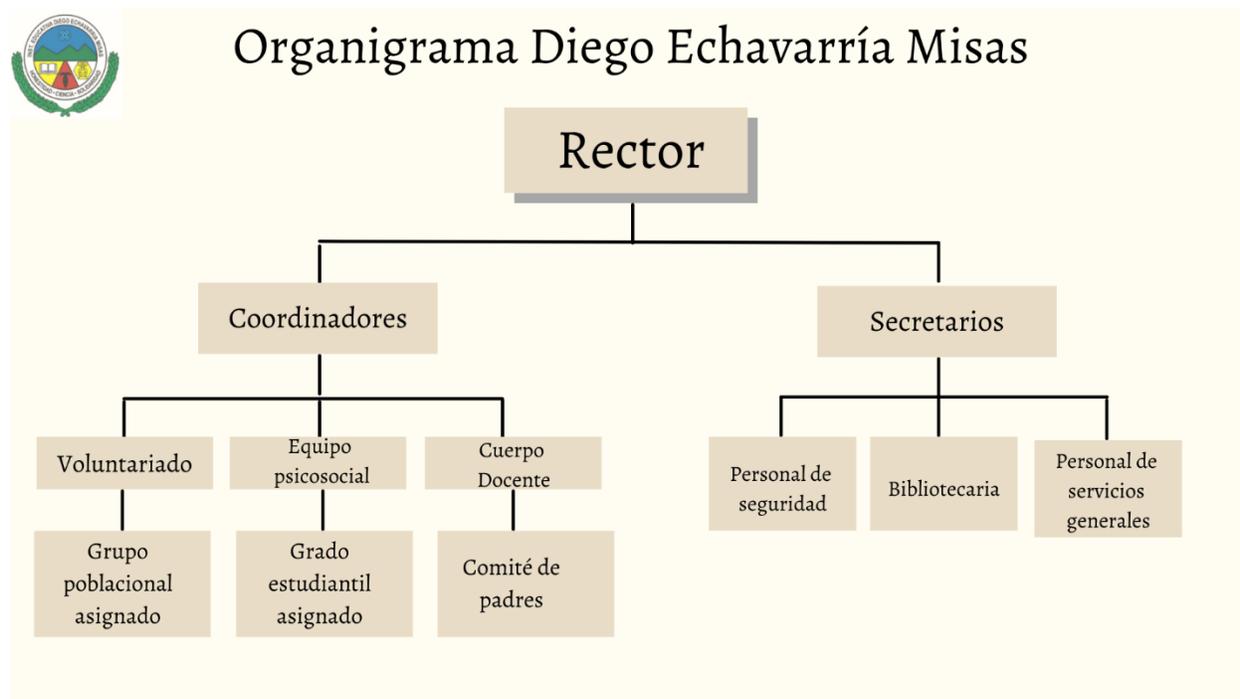
El Proyecto Educativo denominado “Formación integral para una mejor sociedad” tiene vigencia hasta el año 2020 y aplica para la Institución Educativa Diego Echavarría Misas de Medellín, Aprobada por Resolución Departamental No. 16217 de noviembre 27 de 2002 para prestar el servicio educativo de educación formal y oficial en los niveles de preescolar, básica y media académica. El Proyecto Educativo también aplica para la prestación del servicio de formación técnica en Laboratorio Químico, en Gestión Ambiental, Diseño y Desarrollo de Software, Operación de Eventos y Logística autorizados por la Secretaría de Educación de Medellín mediante Resoluciones 04223 de 2013, 325 de 2016, 50001208 de 2017.

El proyecto educativo está enmarcado en la Constitución Nacional, la Ley General de Educación y en la normatividad en materia educativa recopilada en el Decreto 1075 de 2015 y demás normas posteriores.

1.2 Organigrama

Figura 1

Organigrama: Institución Diego Echavarría Misas.



Figuro 1. Esta figura representa la estructura jerárquica de los colaboradores en la Institución Educativa Diego Echavarría Misas.

El organigrama utilizado en la institución es de tipo vertical, en este podemos evidenciar de una manera clara la jerarquía en cuanto a cargos, roles, funciones y tareas a desempeñar.

1.3 Rol del psicólogo

La psicología organizacional se centra en el estudio de los diversos fenómenos que son generados a través de las interacciones entre empleador y empleados, así como también aborda el comportamiento individual y colectivo dado en los procesos organizacionales y del trabajo. La función principal del psicólogo organizacional es desenvolverse como facilitador interno y externo de los

diferentes procesos de Gestión del Talento Humano dados en una organización, dichos procesos son: Selección del personal, bienestar laboral, seguridad y salud en el trabajo, evaluación del desempeño, reclutamiento, planeación estratégica de los Recursos Humanos, entre otros (Colegio Colombiano De Psicólogos [COLPSIC] 2021). Por tanto, el psicólogo organizacional debe tener la capacidad de sustentar su acción basándose en las diversas teorías, conceptos y metodologías, lo que le brindará sustento en su quehacer dentro de las diferentes organizaciones, además, debe mantener un conocimiento científico que dará cuenta de las investigaciones abordadas en cada área. Es así, como el psicólogo de este campo podrá “alcanzar las metas organizacionales y sociales e incrementar el bienestar psicológico y la calidad de vida de las personas en el contexto laboral y organizacional” (COLPSIC, 2021).

Por otro lado, la Institución Educativa Diego Echavarría Misas a través del Programa de Atención Integral siendo ahí donde se fundamenta el Servicio de Atención Psicológica (S.A.P) instaurada en la comunidad educativa, pone en servicio a los psicólogos en formación para así poder brindar a los miembros de la comunidad Dieguista un bienestar en salud mental y, por ende, una mejor calidad de vida. Dicho rol va encaminado hacia al ámbito tanto social como educativo, esto con el fin de obtener un mejor resultado en cuanto los objetivos principales que plantea la institución. En este ámbito, la figura del psicólogo es encabezada por el Psicólogo de Entorno Protector llamado Esteban Alejandro Rodríguez, de la mano del rector de la institución Cesar Ceballos, a partir de estos representaste se brinda un acompañamiento a través de un enfoque psicosocial y psicoeducativo; entre sus funciones se encuentran: brindar acompañamiento psicológico, liderar el Servicio de Atención Psicológica (S.A.P), desarrollar acciones a favor del bienestar general de los estudiantes y sus familias, así como también de guiar el proceso de formación de los futuros psicólogos instaurados en la institución para llevar a cabo sus prácticas profesionales.

A su vez, brinda la posibilidad a los psicólogos en formación de ejercer un rol organizacional a través del acompañamiento de los directivos de la institución, permitiendo un mejor seguimiento del

clima organizacional, intervención de acompañamiento grupal y la gestión de la calidad de los empleadores, permitiendo que se tenga como resultado la fomentación de un ambiente de bienestar y calidad. Es importante resaltar que, en la Institución Diego Echavarría Misas no se cuenta con psicólogo organizacional de planta, sino que por el contrario estas funciones son encabezadas y lideradas por los directivos, con un acompañamiento previo de los practicantes de la comunidad bajo unas áreas específicas, las cuales son postuladas en la Cartilla de atención psicosocial de la institución (Villada & Ceballos, 2021), estas áreas son:

1.3.1 Área de gestión directiva

En esta área se tiene en cuenta la planeación y la organización de la participación, revisión y actualización del proyecto educativo Institucional, del operativo anual y del programa que promueve ambientes escolares adecuados de los estudiantes y su integración con los demás estamentos y grupos. También ayuda a contribuir en el proceso de evaluación de los resultados de la gestión y definición de los planes de mejoramiento continuo. Asimismo, interviene en la definición de normas y canales de participación de la comunidad educativa para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.3.2 Área de gestión académica

Desde esta perspectiva se realiza un diagnóstico de orientación de estudiantes, profesores y directivos donde se atiende la consulta personal sobre aspectos psicológicos y sociales demandados por estudiantes y padres de familia, por otra parte, asesora la elaboración de instrumentos de evaluación de aprendizaje teniendo en cuenta el desarrollo psicosocial de los estudiantes y nivel de formación en el que éstos se encuentran. Mientras tanto, también anima los estudiantes sobresalientes para que brinde su ayuda los compañeros a mejorar sus tipos de aprendizaje e identifica los factores de riesgo psicosocial que pueden influir en la vida escolar de los estudiantes. Así de acuerdo con lo mencionado esta área, presenta informes generales sobre casos particulares en las instancias colegiadas que definen políticas de evaluación y analizaban el desempeño escolar de los estudiantes.

Así, todas las áreas antes mencionadas permiten a la institución un acercamiento y una funcionalidad en el ambiente escolar al igual que en el ambiente organizacional, permitiendo unas competencias más amplias hacia la calidad y bienestar de la institución.

1.4 Observación y análisis de las oportunidades de mejora

A continuación, se evidenciará la matriz DOFA de la Institución Diego Echavarría Misas:

Tabla 1

Matriz DOFA: Institución Educativa Diego Echavarría Misas

Matriz DOFA		
Institución Educativa Diego Echavarría Misas		
Factores Internos	Debilidades	Fortalezas
		<ul style="list-style-type: none"> - Falta de incentivos al personal. - Falta de comunicación asertiva. - Infraestructura deteriorada. - Pocos espacios de inclusión. - Espacios físicos limitados. - Afectación en la Salud mental de la comunidad en general. - Déficit de aula para la población. - Deficiencia en la infraestructura tecnológica. - No disponibilidad de escolaridad mixta para primaria. - Falta de programas inclusivos. - Falta de psicólogo organizacional - No cuenta con aplicación de Batería de riesgo psicosocial. - Poco seguimiento y acompañamiento en los riesgos físicos y ergonómicos que pueden vivenciar los docentes. - Baja motivacional laboral.
	Oportunidades	Amenazas

<p style="text-align: center;">Factores Externos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proyección de extensión a la comunidad. - Horizonte misional que le permite mantener a futuro un reconocimiento en el contexto. - Reconocimiento de la historia de la institución. - La institución educativa cuenta con una alianza con el SENA para medias técnicas. - Ofrecimiento de oportunidades para practicantes de pregrado. - Participación de equipo psicosocial (alianzas externas). 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de acompañamiento de familias. - Ingresos económicos para el sostenimiento de la comunidad. - Entornos familiares poco saludables. - Zona limítrofe entre Bello y Medellín, lo que causa conflictos y fenómenos barriales. - Inseguridad. - Consumo y tráfico de estupefacientes. - Falta de apoyo de Secretaria Alcaldía de Medellín. - Perdida de hábitos de estudio post pandemia.
---	---	--

Tabla 1. Esta es la matriz DOFA realizada con el acompañamiento de los directivos en la comunidad educativo Diego Echavarría Misas en el año 2022.

2. Fase del juzgar

2.1 Priorización de problemática

A partir de una observación e introspección de la institución educativa se pudieron identificar algunas problemáticas pronunciadas por medio de una previa medición del clima organizacional e indagación de las debilidades de dicha organización. Por consiguiente, se han identificado las siguientes problemáticas: Falta de incentivos al personal, falta de comunicación asertiva, no aplicación de batería de riesgo psicosocial, poco seguimiento y acompañamiento en los riesgos físicos y ergonómicos que pueden vivenciar los docente y baja motivación laboral.

En la Institución Educativa Diego Echavarría Misas se percibe un ambiente hostil y poco asertivo cuando se están presentando las interacciones entre los colaboradores de la institución, lo que trae como consecuencia una comunicación poco asertiva para el entendimiento de las distintas situaciones que se suelen presentarse en el campo educativo, al mismo tiempo, no se fomenta un respeto mutuo entre pares. Por otro lado, debido a la falta de comunicación asertiva no se logra desarrollar apropiadamente las actividades correspondientes ya que, la información manejada en el ambiente

laboral no es verdaderamente la real, sino que esta es distorsionada, lo que impide una buena productividad en todos los colaboradores de la comunidad educativa generando así una mala interacción entre pares donde se percibe un mal manejo del ambiente y este genera resentimientos y frustraciones que interfieren incluso en las relaciones externas.

Es así, como se establece la comunicación asertiva como el agente principal de afectación dentro de un buen clima organizacional, debido a que esta cumple un papel fundamental dentro de la interacción personal que es conformada en un ambiente laboral de una organización. La comunicación asertiva es definida como la capacidad que tiene los seres humanos para expresarse verbal o preverbalmente de manera idónea ante cualquier situación, además, una conducta asertiva permite un mayor entendimiento interpersonal con un otro (Corrales, et al, 2017). Por tanto, la comunicación asertiva es un factor que repercute de manera directa o indirectamente en los resultados que genera una organización específica. Además, la comunicación asertiva permite establecer un buen clima organizacional dentro de las relaciones generadas en una comunidad laboral, pero también intervienen otros elementos tales como: el tipo de liderazgo, la estructura de la organización, el tipo de tareas y finalmente la cultura organizacional, siendo este último elemento fundamental para que las personas que hacen parte de una organización puedan relacionarse de manera afectiva y efectiva, ya que la cultura organizacional da cuenta de las creencias y valores establecidas y a su vez da ese sentido de diferenciación ante otra empresa, por tanto, esta facilita la comunicación asertiva de manera eficaz ya que según Marín (1997) “buena parte de la influencia de la comunicación en la vida humana ha venido en el desarrollo de las organizaciones” (p.269). Es así, que la comunicación en las instituciones efectúa el bienestar y la productividad de los empleadores.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, es oportuno que las instituciones organizacionales emprendan la iniciativa de articular una eficiente comunicación asertiva, la cual este mediada por medio del bienestar y clima laboral ya que, una buena gestión de comunicación asertiva conduce directamente

a la mejora de las relaciones interpersonales, dado que en un ambiente laboral existen diversas opiniones de temas específicos que pueden crear un grado de problematización y en consecuencia, fomentar separaciones, diferencias y posibles molestias en un equipo de trabajo laboral y social (Asanza, 2019).

2.2 Marco referencial

El siguiente protocolo de intervención estará fundamentado como respaldo de trabajo de grado del diplomado en Psicología Organizacional, la población escogida para la intervención de dicho protocolo será la Institución Educativa Diego Echavarría Misas, como organización apropiada para aplicación eficaz de un protocolo debido a su gran población y demanda.

Así es de gran relevancia saber lo que es una organización, siendo esta toda aquella identidad o institución que trabaja en equipo para alcanzar una meta, conservando en su mayoría intereses económicos y comerciales. Por ende, una empresa u organización es creada con finalidades macros para saciar un bien en especial y brindar servicios que estén relacionados íntimamente con el bienestar de una comunidad.

De acuerdo con Thompson (20022):

El término "organización" (del Latin Organón, órgano elemento de un sistema y sistema en sí mismo) es prácticamente utilizado en todos los ámbitos (empresarial, educativo, social, deportivo, religioso, etc...) para referirse, por una parte, a una entidad (por ejemplo, a una empresa, corporación, institución pública, organización no gubernamental, etc.) y por otra, a una actividad (como la organización de una empresa, un evento o simplemente de una reunión familiar); por tanto, requiere de un concepto que pueda ser aplicado a cada uno de éstos casos por separado y/o ambos al mismo

tiempo, con la finalidad de tener una idea cabal acerca del significado de éste término según el contexto en el que se utilice. (p.1)

Por otro parte, las organizaciones o empresa tienen en cuenta la presencia o la funcionalidad que cumple la psicología organizacional, la cual se fundamenta en estudiar los fenómenos psicológicos individuales y colectivos al interior de una empresa que se dan por medio de las relaciones interpersonales dadas en organizaciones específicas, es por esto, que la psicología organizacional debe ser parte fundamental dentro de un equipo de trabajo ya que, permite esclarecer ciertos inconvenientes que pueden llegar a afectar directamente la productividad de una empresa, y por ende, darse afectaciones en la posición empresarial en que esta se encuentra, sin dejar un lado, las percusiones negativas en el bienestar de los trabajadores. Así, de acuerdo con (Zepeda, 1999, como se citó en Gómez, 2016, p. 138) define a la psicología organizacional:

Como la rama de la psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones y a través de las formas que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas. Esto se complementa con la conceptualización de Dunnette y Kirchner (2005) que consideran que la psicología de la organización es el estudio de la organización, los procesos que tiene en su interior y las relaciones que establece con las personas que pertenecen a la misma. Agregan que esta definición obliga a los psicólogos a estudiar las áreas de conflicto potencial entre las personalidades de los trabajadores como las demandas que hace la organización sobre ellos. (p.138)

A su vez, los psicólogos organizacionales dentro de rol como profesionales cumplen con unos procesos específicos o funciones dentro de una organización, tal como indica COLPSIC (2021):

El Psicólogo en el contexto laboral se desempeña como facilitador interno y externo de los diferentes procesos de Gestión del Talento Humano en las organizaciones tales

como: Planeación estratégica de los Recursos Humanos, Análisis y descripción de puestos de trabajo, reclutamiento y selección de personal, contratación y vinculación, inducción, evaluación del desempeño, remuneración, capacitación y desarrollo, bienestar laboral, seguridad y salud en el trabajo, sistemas de los información de recursos humanos.

Lo antes dicho demuestra que, un psicólogo organizacional debe tener la capacidad de demostrar su quehacer a través del uso de teorías, conceptos y metodologías que le permitan movilizar cualquier tipo de situación dadas en cualquier entidad laboral. Además, tener la habilidad de evaluar, diseñar, liderar e implementar proyectos que estén relacionados con el enriquecimiento de los objetivos de una empresa y la calidad de vida de las personas que hacen parte a dicho ambiente organizacional. Conviene resaltar que, los psicólogos organizacionales cumplen con unas competencias las cuales pueden ser disciplinares e interdisciplinares siendo estas principales para el cumplimiento de su rol de manera eficiente (Colegio Colombiano de Psicólogos [COLPSIC], 2013). Hay que mencionar que, toda esa funcionalidad dada por el psicólogo de una organización puede darse por medio del uso de la comunicación efectiva, la cual permita buenas interacciones y entendimientos de ideas que quiere referir a los integrantes de una identidad, los cuales puedan generar una buena percepción de lo que se quiere proyectar por medio del dialogo y la interacción.

Es así como de acuerdo con Fernández (2009):

La comunicación es un fenómeno que se da naturalmente en toda organización, cualquiera que sea su tipo o su tamaño. Esta verdad es bien sabida y tiene su fundamento en otra igualmente obvia: la comunicación_ es el proceso social más importante. Sin ella, el hombre se encontraría aún en su primer escaño de su desarrollo y no existirían sociedad ni cultura. Probablemente la mera sobrevivencia de la especie no hubiera sido posible sin la aparición del lenguaje (verbal y no verbal, hablado y escrito). (p. 11)

Al igual, dicha comunicación es diversificada en tipos y estilos de interacción, lo que permite clarificar como esta capacidad cumple un papel importante no solo dentro de las empresas sino también en la vida cotidiana en general, así los tipos de comunicación son los siguientes:

- Comunicación verbal: siendo aquella que es dada a través del intercambio de palabras con los demás individuos, lo que permite un proceso de transmisión de distintos de pensamientos e ideas oportunos para el conocimiento intrapersonal e interpersonal.

Es así como Mondragón (2013) sustenta que:

El principal vehículo de la comunicación es el lenguaje oral o escrito que tiene como finalidad la comunicación del pensamiento, aunque a veces también puede servir para disfrazarlo. Las palabras, además de su significado “académico” tienen una serie de matices adicionales tanto para la persona emisora como para la receptora, que pertenecen al mundo de sus experiencias, sentimientos, intereses, que si no son compartidos por ambas dificultan el mutuo entendimiento. (p. 1)

- Comunicación no verbal: la comunicación no verbal es la que se da sin el uso de palabras donde se implementan los movimientos corporales, gestos, entre otras expresiones que den cuenta del mensaje que quiere dar a conocer el emisor al receptor, asimismo, dicho lenguaje se puede llegar a transmitir de manera inconsciente y a la vez percibirse de forma involuntaria.

En otras palabras, Mondragón (2013) refiere que la comunicación no verbal:

Es la que utiliza elementos no lingüísticos: los gestos, la apariencia externa, la mímica, las posturas, las distancias, el tono de voz, los silencios, el olor, las miradas. La comunicación no verbal sustituye, refuerza, completa, apoya la comunicación verbal. Ocurre sin embargo que a veces no coinciden, por eso es muy importante saber “escuchar” el lenguaje no verbal de la persona que nos habla. La mayoría de los investigadores e investigadoras coinciden en afirmar que el canal verbal se usa sobre

todo para transmitir información y el canal no verbal expresa las actitudes y sentimientos de la persona. (p. 4)

Del mismo modo, los estilos dados en una comunicación pueden usarse en de forma verbal, no verbal y escrita, por tanto, Mondragón (2013) señala los siguientes:

- A- **ESTILO PASIVO** Cuando alguien actúa de forma pasiva no se expresa a sí mismo. Deja que las demás personas le manden, le digan lo que tiene que hacer y, generalmente, no defiende sus propios derechos. Por regla general, sus necesidades, opiniones o sentimientos son ignorados, y puede que otras personas se aprovechen de él. (p. 4)
- B- **ESTILO AGRESIVO** En el otro extremo se encuentran las personas que son agresivas. Son mandones, intimidan a los demás, los critican y los humillan. Sólo se preocupan por conseguir lo que ellos desean y cuando ellos quieren. Rara vez se preocupan por los sentimientos de los demás y, con frecuencia se meten en líos o peleas. Tienden a aprovecharse injustamente de los demás y, generalmente, tienen muy pocos amigos de verdad. Por lo tanto, queda claro que tanto el comportamiento social pasivo como el agresivo no son la mejor forma de relacionarse con los demás. Estos dos comportamientos conducen, bien a resultar herido (estilo pasivo), bien a herir a los demás y aprovecharse de ellos (agresivos). Seguro que conocéis personas que se comportan de forma pasiva o de forma activa, y parece obvio afirmar que no se trata de gente feliz. (p. 5)
- C- **ESTILO ASERTIVO** Asertividad se refiere a comportarse tal y como uno es. Es decir, ser asertivo significa dejar que los demás sepan lo que sientes y piensas de una forma que no les ofenda, pero que al mismo tiempo te permita expresarte. Puedes reconocer y respetar los sentimientos, opiniones y deseos de los demás de forma

que no te impongas y que no te permita que los demás se aprovechen de ti. También significa defender tus propios derechos. Ser asertivo no es sólo una cuestión de “buenas maneras”, es una forma de comportarse ante los demás de modo que les permite conocer tus sentimientos e ideas sin atropellar o ignorar las suyas. Pongamos un ejemplo: Usted se sienta en un restaurante a cenar. Cuando el camarero le trae lo que ha pedido, se da cuenta de que la copa está sucia, con marcas de pintura de labios de otra persona. Usted podría: a. No decir nada y usar la copa sucia, aunque a disgusto. (Estilo pasivo). b. Armar un gran escándalo en el local y decir al camarero que nunca volverá a ir a ese establecimiento. (Estilo agresivo). c. Llamar al camarero y pedirle que por favor le cambie la copa. (Estilo asertivo). (p. 5)

La comunicación en las organizaciones es un proceso de vital importancia debido a que en gran parte los alcances de una empresa u organización se dan por la comunicación utilizada en el interior de estas. Es decir, los objetivos de dicha identidad dependen de cómo se relacionan internamente los colaboradores para así dar entender sus ideas referentes a un punto específico. Es por esto, hay que tener en cuenta que la comunicación dentro de las organizaciones se basa en transmitir un mensaje para dar cuenta de la información de los logros y respectivas tareas a las personas que la conforman.

Por tanto, de acuerdo con Fernández (2009) la comunicación organizacional es:

El conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y los diferentes públicos que tiene en su entorno. La comunicación organizacional se entiende también como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente sus objetivos.

Estas técnicas y actividades deben partir idealmente de la investigación, ya que a través de ella se conocerán los problemas, necesidades y áreas de oportunidad en materia de comunicación. Así, el resultado provechoso de los programas que se implanten será más probable. (p. 12)

A su vez, la comunicación dentro de las organizaciones se puede dividir en dos grandes grupos, los cuales según Fernández (2009), son:

- Comunicación interna: es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (p. 12)

- Comunicación externa: es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.), encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. (p. 12)

Por tanto, los tipos de comunicación dentro de una organización permiten la regulación de la información dada por medio de entes internos y externos, con el fin de mantener buenas relaciones con los miembros internos y externos con el fin de mantener las metas u objetivos propuestos para definir y mantener el éxito de la empresa. La comunicación dentro de las organizaciones debe ser dada a través de la asertividad, esta se trata de que el individuo sea capaz de comunicarse de una forma diplomática y equilibrada, donde este sea capaz de compartir su punto de vista y su criterio personal referente a una idea o situación, esto permitirá en una organización que se tengan en cuenta todos los puntos de vista o

percepciones que enriquezcan el crecimiento de dicha organización, por ende, la comunicación asertiva implica de acuerdo a Sánchez & Ospina (2020):

Una relación entre el diálogo y la ética, lo que conlleva al respeto por la dignidad, los derechos del otro y casi que inmediatamente a la retroalimentación como característica del consentimiento, situación que identifica en lo posible las diferencias entre la verdad objetiva (lógica racional) y la subjetiva (valores y creencias de cada persona). (p.24)

Para llevar a cabo una buena comunicación asertiva en las relaciones interpersonales se pueden tener en cuenta unas técnicas de asertividad, las cuales podrán permitir al emisor de una información hacer uso de tales herramientas con las cuales pueda fundamentar la idea que se quiera transmitir de una manera eficaz para las interacciones dadas en un grupo social. Asimismo, el uso de dichas técnicas permite en una organización mantener o restablecer el trabajo en equipo, debido a que se pone en práctica habilidades de comunicación que efectúan los mensajes que se quieran transmitir a un grupo o personas.

Algunas técnicas asertivas según Roosevelt (2012) son:

Formas de decir NO:

1. NO natural, de manera espontánea.
2. Escuchar activamente y después decir NO: se reitera lo que ha expresado la otra persona demostrando que se entendió la petición y luego se responde el NO.
3. No razonado: se dice NO y se da una explicación sincera.
4. No temporal: sería un NO de oportunidad, por el momento, diferente al NO definitivo.

Disco Rayado: Es muy utilizada para hacer o rechazar peticiones. Se trata de repetir una y otra vez nuestra petición (o rechazo) hasta que es aceptada por el interlocutor.

Banco de Niebla: Se busca en la crítica o postura del otro algún criterio que nos parezca razonable y se lo reconoce, pero no se adopta ni se cambia la postura o el motivo personal.

Aserción negativa: Consiste en asumir los propios errores o defectos reconociendo las críticas y nuestra voluntad de corregirlos sin, por ello, adoptar actitudes defensivas o ansiosas.

Aserción positiva: Consiste en asumir nuestras propias cualidades o en resaltar o elogiar las cualidades de los demás.

Interrogación negativa: Tiende a desarrollar en los demás la crítica para obtener más información y a discernir si son constructivas o manipulativas.

Flexibilidad: Intenta sintonizar o empatizar con el interlocutor en aras de adaptar la forma en que transmitimos nuestro mensaje y obtener una respuesta o actitud favorable de su parte. La empatía es la llave que debe abrir el planteo del mensaje, el cómo, porque poniéndonos en el lugar del otro podemos encontrar acuerdos que pueden ser el punto de partida para un acuerdo en la cuestión que nos interesa. (p. 83

Para que una organización logre mantener una buena comunicación asertiva puede capacitarse, hacer uso de las herramientas necesarias, pero al mismo tiempo tener en cuenta la persuasión y cambios de actitudes, las cuales en grandes rasgos permiten cambios positivos en las relaciones interpersonales.

La actitud se adopta bajo la concepción de que es una manera de predisposición de responder individualmente desde la conducta, siendo una decisión que parte desde la individualidad, pero que puede afectar directamente a un otro, se basa en tendencias o criterios que persisten en una persona, algunas de estas tendencias son: las emociones, creencias, culturas, comportamientos direccionados a un tema, objeto o persona. Es así que, de acuerdo con (Petty y otro, 2004 citado en Ovejero, 2013) las actitudes serían, “juicios evaluativos que integran y resumen estas reacciones cognitivo-afectivas, juicios

que varían en fuerza, lo que, a su vez, influye en su persistencia, resistencia y consistencia actitud-conducta” (p. 224). Además, una forma importante o significativa de cambiar las actitudes de las personas se pueden lograr a través de la comunicación, dada esta última a través de la transmisión de un mensaje persuasivo que puede influir directamente en los factores psicosociales. A su vez, las actitudes poseen unos componentes de gran relevancia para el impacto que estas pueden tener en entendimiento de su complejidad relacionada significativamente con el comportamiento, dichos componentes de acuerdo con Ovejero (2013) son:

- a) Perceptivo o cognitivo: son las creencias que un individuo tiene acerca de un objeto determinado;
- b) Afectivo o sentimental: se refiere a las emociones vinculadas a un objeto concreto, siendo esta carga emotiva la que dota a las actitudes de su carácter motivacional;
- y c) Comportamental: incluye la inclinación a actuar de una manera determinada ante el objeto de dicha actitud. (p. 224)

La importancia de las actitudes se fundamenta en que ayuda a las personas a maximizar los premios y minimizar sus castigos, le ayuda a comprender de manera efectiva el mundo que le rodea, a expresar sus valores y todo lo relacionado con el autoconcepto, además, contribuye al ajuste en el contexto social en el que se desenvuelve y sirve como forma de protección del mismo yo; asimismo, la medición de las actitudes se da de manera directa e indirecta, siendo este último dato relevante para todo psicólogo (Ovejero, 2013).

Las persuasiones permiten a gran escala el cambio de actitudes, es por esto que es importante la funcionalidad de esta dentro de la conducta de un individuo, así de acuerdo con Oslon y Zanna (1993, pág. 135) citado en Ovejero (2013) la persuasión es «el cambio de actitud que resulta de la exposición a la información proveniente de otras personas» (p. 232).

Así, por ejemplo, es relevante dentro de una organización que se tengan en cuenta los procesos abordados anteriormente, con el fin de permitir el crecimiento y éxito de una empresa a través del

fortalecimiento personal de los colaboradores con ayuda continúa del psicólogo organizacional o área de recursos humanos de dicha organización.

El modelo de probabilidad de elaboración, el cual enfatiza en el poder que tiene la persuasión del mensaje transmitido, fue elaborado por Richard Petty y Cacioppo a partir de la teoría de respuesta cognoscitiva. En la aportación que prima de dicha teoría en el modelo persuasivo se logra percibir como juega un papel principal tanto el receptor como el impacto del mensaje transmitido, que da como consecuencia una respuesta, es por esto que en dicho proceso de persuasión se pone en juego diversos pensamientos, juicios de valor y sentimientos dados a partir de la interacción de la respectiva comunicación entre pares. Por tanto, de acuerdo con Ovejero (2013) el modelo de persuasión propuesto por Petty y Cacioppo:

Se basa en el supuesto de que las personas quieren tener creencias y actitudes correctas sobre numerosos asuntos (cosas, situaciones o personas) lo que constituye una de las más importantes razones para exponerse a las comunicaciones persuasivas, proponiendo la existencia de dos vías a través de las que las personas forman, cambian o refuerzan sus actitudes, dos caminos, pues, a través de los que se produce la persuasión: la ruta central y la ruta periférica. (p. 233)

Dicho modelo, intenta explicar cómo las personas son persuadidas por medio de la comunicación y de qué manera se puede lograr dicha persuasión. Es por esto que, se dan a conocer dos rutas principales: Ruta central y Ruta periférica. Las cuales pueden ser entendida según (Briñol, De la Corte y Becerra, 2008, pág. 24 citado en Ovejero 2013):

La ruta central implica que los receptores han examinado y «elaborado» cuidadosamente los aspectos relevantes (centrales) del tema planteado por la comunicación persuasiva, lo que significa prestar mucha atención al mensaje, relacionar dicha información con los conocimientos previos de los que se dispone respecto al objeto de actitud o generar

nuevas implicaciones a partir de toda esa información, mientras que conseguir cambiar las actitudes de las personas a través de la ruta periférica exige que los receptores no dediquen demasiado esfuerzo a pensar sobre los aspectos importantes de la comunicación que reciben, apoyándose exclusivamente en sencillos indicadores situacionales. (p.233)

Lo anterior quiere decir que, las actitudes formadas a través de la ruta central logran ser más duraderas porque puede influir significativamente a que el individuo se resista a otros intentos persuasivos, es decir, son mejores predictores de la conducta, mientras, la ruta periférica sería la menos duradera porque los individuos que hacen uso de esta suelen dejarse influir altamente por mensajes persuasivos, ya que facilita el entendimiento de dicho mensaje, convirtiéndose entonces en un mal predictor de la conducta o comportamiento (Ovejero, 2013).

Teniendo en cuenta lo anterior, para que logre haber un cambio de actitudes por medio del modelo de persuasión o per medio del uso de la persuasión se deben tener en cuenta algunas características o factores que puede interrumpir en la persuasión o cambio de actitud. Dichos factores son: La fuente de persuasión, El mensaje persuasivo, El receptor y El canal. De acuerdo con el primer factor, este se relacionar íntimamente con el receptor, por lo que uno no puede funcionar sin el otro, es decir, la fuente y el receptor tienen un vínculo irrompible; este proceso resalta la importancia que tiene el mensaje pero también la relevancia de quién lo transmite, es así que Kelman estudió los 3 factores más importantes dentro de la fuente de persuasión, los cuales son: La credibilidad (competencia o experiencia atribuida, desconfianza o fiabilidad), El atractivo o simpatía (proximidad física: atractivo físico, semejanza en actitudes, opiniones y otras rasgos, familiaridad, elogios, recompensas y reconocimiento y asociación) y El poder. Todos lo antes mencionado, permite un mejor entendimiento de la fuente de persuasión, es decir, de donde viene dicho mensaje el cual será recibido por el receptor para una respectiva respuesta a través de los diferentes factores a intervenir. A su vez, dentro de la interacción de un comunicado

persuasivo, está el mensaje dado (el segundo factor) siendo este el medio directo a la hora de persuadir, convirtiéndose así en uno de los elementos centrales de la comunicación persuasiva, dicho mensaje va acompañado de dos aspectos principales los cuales: El contenido del mensaje, el cual puede ser visual y verbal e incluso ambas, dentro del contenido del mensaje se pone en juego la argumentación del mensaje basado en la deseabilidad, la novedad de los argumentos, cantidad de argumentos, el grado de racionalidad o de emocionalidad, los llamamientos al miedo y La forma del mensaje, este aspecto explica que el contenido del mensaje persuasivo puede ser presentado de una forma u otra, aquí se ponen en juego varios factores, tales como: presentación positiva vs presentación negativa de argumentos, argumentación unilateral y bilateral, organización interna del mensaje o efectos del orden, grado de discrepancia entre la posición definida por el mensaje y de los dos receptores y por ultimo conclusiones explícitas versus conclusiones implícitas (Ovejero, 2013).

Ahora bien, si hacemos referencia al Receptor (tercer factor) se puede percibir con lo ante expuesto que es uno de los elementos clave para toda persuasión, debido a que este se encarga de procesar y dar conclusión de la información obtenida y es por medio de este factor donde se puede percibir la baja o alta probabilidad de elaboración dada en un mensaje persuasivo, además, este elemento es el que toma la decisión de elegir qué argumentos atender y a cuales no, permitiéndose resaltar entre los otros factores o características del cambio de actitudes dado por medio de la persuasión. Así, para la funcionalidad apropiada del receptor deben intervenir algunos factores: Características personales (Inteligencia, Autoestima y Ansiedad) y Variables Demográficas (Genero y Edad). Finalmente, se encuentra el último factor del Modelo de la probabilidad de elaboración, siendo este el Canal, este hace referencia específicamente a aquel medio físico por el que se transmite una información o un mensaje en específico el cual viaja del emisor (fuente) hasta el receptor. Algunos expertos del tema surgieron de que el mejor medio para llevar a cabo un mensaje persuasivo se da por medio del cara a cara, pero en la actualidad es evidente que existen diferentes medios tales como la televisión, la radio, el periódico, las redes sociales,

etc., los cuales permiten una mejor comunicación persuasiva para grandes masas o colectivos. Asimismo, si queremos hacer énfasis en la pregunta ¿Qué medio o canal es más persuasivo? Se llega a la conclusión que cualquier medio de comunicación que permita la interacción de un mensaje, puede llegar a hacer persuasivo ya que, esto depende la subjetividad o los factores del receptor, permitiéndose entre ver la funcionalidad que cumple todo lo antes mencionado para una debida y eficiente persuasión (Ovejero, 2013).

En conclusión, el modelo descrito y propuesto por Petty y Cacioppo, fue estructurado bajo aspectos y características relevantes para el entendimiento de persuasión y cambio de actitud en el comportamiento o conducta de un individuo e incluso de un grupo. Es por esto, que es relevante utilizar dichas características y rutas propuestas si se quiere llevar a cabo un cambio de actitud por medio de la persuasión que a la vez permita entre individuos optar por un buen comportamiento referente a una situación, a un otro o un objeto. Es importante mencionar que este modelo o sistema puede ser útil dentro de una comunicación dada en las relaciones interpersonales de un grupo en una organización o empresa.

Dentro de cada empresa u organización se deben tener en cuenta los factores psicosociales, los cuales consiste en todos los aspectos intralaborales (dentro de la organización), extralaborales (fuera de la organización) y los factores individuales que tienen los integrantes de una organización, los repercuten o tienen efecto en la salud mental y física de estos mismo, provocando así, interferencia directa con el desempeño y productividad de la empresa.

Así, de acuerdo con Charria, et al. (2011):

Los factores psicosociales son comprendidos como toda condición que experimenta la persona en su relación con el medio organizacional y social, producto de la gestión del trabajo, aspectos organizacionales, ambientales o del individuo, que pueden afectar potencialmente el bienestar y la salud (tanto física, psíquica o social) de los trabajadores; estos factores constituyen un riesgo cuando bajo determinadas condiciones de intensidad

y tiempo de exposición, generan estrés y afectan negativamente la salud de los trabajadores a nivel emocional, cognoscitivo, comportamental y fisiológico. (p. 3)

Asimismo, los factores de riesgo psicosocial son aquellas condiciones del trabajador que partes desde su individualidad y se relacionan con el medio intralaboral y extralaboral, dichas condiciones se relacionan con la intensidad, frecuencia de exposición, percepción y experiencias que pueden generar efectos negativos en el trabajador y en la organización en general, lo que puede generar un desajuste u desorganización en la salud misma del trabajador o de lo del grupo laboral a nivel intelectual, fisiológico, psico-emocional y social (Beltrán, 2014).

Por otro lado, los factores de riesgos psicosociales son los que permiten conocer los aspectos que están interfiriendo con el desempeño del trabajador, dichos aspectos en Colombia son medidos a través de la batería de riesgos psicosociales, la cual es respaldada por la resolución 2646 del 2008 expedida por el Ministerio de la Protección Social, teniendo como objetivo medir el estrés laboral que influyen directamente con el rendimiento, teniendo en cuenta además el contexto de dicho ambiente laboral y las características individuales de cada trabajador.

Según Charria (2011) la batería de riesgo:

Se basa en el modelo dinámico de factores psicosociales planteado por Villalobos, que integra diferentes aproximaciones para comprender el estrés laboral, como el modelo Demanda Control y Desequilibrio Esfuerzo Recompensa y otros planteamientos como el Modelo Integrador del Estrés Laboral. (p.7)

A su vez, dentro de los factores psicosociales se deben tener en cuenta los factores protectores psicosociales, los cuales velan por aquellas acciones o actuaciones que debe implementar una organización para bajar los niveles de riesgos de salud dados por el estrés laboral dentro de esta misma. Por ende, de acuerdo con Ministerio de Protección Social (2008, p. 2) citado en Beltrán (2014) los

protectores psicosociales son las “condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar en el trabajador” (p.18).

En efecto, si se hace referencia a la normatividad que protege las condiciones de trabajo y factores psicosociales; el marco legal está constituido por las siguientes leyes: Constitución Política de Colombia, Ley 9 de 1979, Resolución 2400 de 1979, Decreto 614 de 1984, Resolución 1016 de 1989, Resolución 1075 de 1992, Ley 100 de 1993, Resolución 2646 de 2008, Decreto 1295 de 1994, Decreto 1772 de 1994, Decreto 1832 de 1994, Decreto 2566 de 2009, Resolución 652 del 2012 y concluimos con la Ley 1562 del 2012 (Beltrán, 2014).

Por todo lo antes mencionado, es de vital importancia dentro de una organización tener en cuenta los factores, riesgos y protectores psicosociales que pueden intervenir en las condiciones de salud de los individuos de una organización, es por esto, que estos aspectos pueden relacionarse con la comunicación dentro de una organización ya que, interfiere con el buen desempeño del trabajador y la productividad de la empresa debido a que genera un problema psicosocial producido por el estrés laboral de esta. Es decir, la importancia de la comunicación laboral radica en contribuir en la prevención de enfermedades o consecuencias que pueden repercutir en la salud de un individuo, teniendo en cuenta que la comunicación es el principal factor de riesgo psicosocial que cumple la función de encaminar la productividad y éxito de una empresa.

3. Fase del hacer

3.1 Estrategias de Intervención

3.1.1 Justificación de la estrategia

En el clima laboral de la mayoría de las organizaciones se ha normalizado el mantenimiento de una inadecuada comunicación entre trabajadores o colaboradores, lo que dificulta el funcionamiento

idóneo de las actividades a desarrollar por los colaboradores, lo cual repercute en su desempeño laboral.

Es así, que es relevante como futuras psicólogas organizacionales examinar y promover en la comunidad Dieguista la relevancia e importancia de implementar una intervención que contribuya a bajar los niveles de comunicación asertiva buscando el mejoramiento continuo de dicha problemática en beneficio de la organización. A raíz de lo antes mencionado, se considera la comunicación como uno de los factores principales a intervenir en la Institución Diego Echavarría Misas, para mejorar el rendimiento de productividad reforzando la comunicación asertiva efectiva, con el fin de promover buen trabajo en equipo y manejo adecuado de los conflictos propios de la organización, teniendo en cuenta la comunicación, como un elemento clave para identificar los aspectos individuales de cada integrante e implementar planes de acción que promuevan la estabilidad y continuidad de los trabajadores dentro de una empresa, garantizando el mejoramiento de las relaciones interpersonales.

3.1.2 Objetivos

3.1.2.1 Objetivo general

Diseñar un protocolo de intervención en relación con el mejoramiento de la comunicación asertiva entre colaboradores de la Institución Diego Echavarría Misas en la ciudad de Medellín en el año 2022.

3.1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar los factores laborales que afectan la comunicación asertiva entre los colaboradores de la institución.
- Establecer la importancia que tiene la comunicación asertiva en el ambiente laboral de una organización.

- Diseñar una estrategia de persuasión que impacten en el mejoramiento de la comunicación asertiva entre los colaboradores.

3.1.3 Diseño plan de intervención

Tabla 2

Diseño del plan de intervención

Nombre del proyecto de intervención: La comunicación asertiva como una herramienta clave en la Institución Educativa Diego Echavarría Misas

Objetivo General: Diseñar un protocolo de intervención en relación con el mejoramiento de la comunicación asertiva entre colaboradores de la Institución Diego Echavarría Misas en la ciudad de Medellín en el año 2022.

Objetivo específico	Actividades	Responsable	Recursos	Metas	Indicador	Medio de verificación	Cronograma por
Proporcionar a los colaboradores información acerca de la importancia de la comunicación asertiva y los beneficios que trae en el ambiente laboral.	Momento 1: Sensibilización. Actividad 1: Videoclip informativo.	Psicólogo encargado.	Medios audiovisuales.	Movilizar a los docentes y directivos para que tenga conciencia de la importancia de la comunicación asertiva.	De 91 colaboradores se espera el 80% sean participes de la actividad propuesta.	Asistencia.	Febrero 2023.
Motivar a los docentes y directivos acerca de las ventajas que trae la comunicación asertiva en el ambiente laboral.	Momento 1: Sensibilización. Actividad 2: Integración recreativa.	Psicólogo encargado.	Espacio libre de distractores, medios audiovisuales y actividades recreacionales.	Fortalecer en los docentes y directivos la relevancia de la comunicación en la organización.	De 91 colaboradores se espera que el 50% entre docentes y directivos hagan parte de la integración recreativa.	Asistencia.	Febrero 2023.
Suministrar a los participantes información relevante acerca del protocolo de intervención que se aplicará en la institución educativa relacionado con la comunicación asertiva como	Momento 1: Sensibilización. Actividad 3: Charla informativa.	Por asignación.	Medios audiovisuales y espacio destinado por la institución.	Impartir en los colaboradores la importancia de la comunicación asertiva como competencia, creando una movilización integra para sus relaciones interpersonal	De 91 colaboradores se espera que el 90% entre docentes y directivos hagan parte de la charla informativa.	Asistencia.	Febrero 2023.

competencia individual en el ambiente laboral.				en el ambiente laboral.			
Promover en los docentes espacios de comunicación a través de las acciones verbales dentro del ambiente laboral.	Momento 2: Ejecutar #1 Reto del día	Por asignación.	Hojas de papel y bolígrafos.	Incentivar a los participantes a tener una comunicación verlas constante dentro de su ambiente laboral.	Se espera que de 91 colaboradores participen un 60% en el reto del día.	Puntuaciones.	Marzo 2023
Establecer acciones que impliquen el trabajo y la comunicación no verbal.	Momento 2: Ejecutar #2 Adivina la mímica.	Por asignación.	Marcadores y un tablero.	Fortalecer la habilidad de la comunicación no verbal entre docentes y directivos.	De 91 participantes se espera que el 50% hagan parte de la actividad.	Puntuaciones.	Marzo2023
Promover en los participantes una concientización efectiva de que tan asertivos son en su día a día	Momento 2: Ejecutar. #3 Siendo conscientes.	Por asignación.	Hojas de papel, lápiz o bolígrafo.	Desarrollar en las participantes dinámicas de asertividad en su ambiente laboral.	De 91 participantes se espera que un 80% sean participes de la actividad en pro a la asertividad.	Puntuaciones.	Marzo 2023
Promover la confianza y la cooperación entre los miembros.	Momento 2: Ejecutar #4 Cooperando- ando	Profesional asignado.	Cuerda o lana.	Generar en los docentes y directivos bases para implementar la resolución de conflictos en el ambiente laboral.	De 91 participantes se espera que un 50% sean participes en esta actividad que promueve el fortalecimiento de comunicación.	Puntuaciones.	Marzo 2023.
Brindar herramientas para que los directivos y docentes identifiquen y expresen claramente sus necesidades dentro de la organización.	Momento 2: Ejecutar #5 Haciendo consciente mis necesidades	Profesional asignado.	Espacio apropiado asignado por la institución.	Promover en las participantes dinámicas de concientización en relación con las necesidades laborales.	De 91 participantes se espera que un 86% sean participes de expresar sus necesidades laborales.	Puntuación.	Abril 2023.
Fomentar en los participantes conciencia de como	Momento 2: Ejecutar	Profesional asignado.	Prendas de vestir.	Fortalecer la manera como se deberían comunicar	De 91 participantes se espera que un 10%	Puntuación.	Mayo 2023.

comunicarse apropiadamente de acuerdo con el contexto laboral.	#6 Enfocando mi comunicación.			entre compañeros laborales.	quieran ser voluntarios para la finalidad de la actividad.		
Brindar técnica de asertividad para las dinámicas laborales y personales.	Momento 2: Ejecutar #7 Desarmando la ira asertivamente.	Profesional asignado.	Espacio apropiado y asignado por la institución.	Proporcionar a los participantes una herramienta clave para la comunicación asertiva.	De 91 participantes se espera que un 90% asistan a la explicación de la técnica.	Puntuación.	Julio 2023.
Diseñar medios audiovisuales informativos que promuevan la comunicación asertiva en los docentes y directivos.	Momento 2: Ejecutar #8 Una vía para la comunicación.	Profesional asignado.	Computador.	Brinda a los participantes medios que le permiten favorecer la comunicación en su ambiente laboral.	De 91 participantes se espera que un 90% hagan provecho la información enviada.	Verificación si el correo fue enviado.	Agosto 2023.
Fomentar en los participantes el trabajo en equipo a partir de la búsqueda de estrategias grupales.	Momento 2: Ejecutar #9 Silla para todos	Profesional asignado.	Sillas, reproductor de música y espacio amplio destinado por la institución.	Incentivar a los directivos y docentes a una participación grupal activa.	De 91 participantes se espera que un 60% hagan parte del juego enfocado a trabajar en equipo.	Puntuación.	Octubre 2023.
Impulsar a los participantes a que mejoren sus estrategias para resolución de conflicto por medio de una conversación abierta.	Momento 2: Ejecutar #10 Grupos separados	Profesional asignado.	Espacio destinado por la institución, hojas y bolígrafos.	Obtener una participación y poder entablar conversaciones que ayuden a resolver problemas.	De 91 participantes se espera que el 80% sean participe de esta comunicación dinámica.	Puntuación.	Noviembre 2023.
Conocer el fortalecimiento que adquirieron los docentes y directivos en relación con la comunicación asertiva dentro del contexto laboral.	Momento 3: ¡¿Qué tanto aprendí?!	Profesional asignado.	Computadores.	Evaluar los conocimientos establecidos gracias al protocolo de intervención	Se espera que de 91 participantes el 70% se participes de la evaluación global del protocolo de intervención.	Formato de formulario de Google.	Noviembre 2023.

Tabla 2. Ver proceso completo en anexos.

4. Devolución creativa

4.1 Análisis de cumplimiento de objetivos

De acuerdo con los objetivos planteados para la planeación, desarrollo y ejecución del protocolo de intervención propuesto, se pudo adquirir un alcance eficaz a partir de las investigaciones realizadas y los temas a tener en cuenta en relación con el propósito principal de este mismo, el cual fue diseñar un protocolo de intervención en relación con el mejoramiento de la comunicación asertiva entre colaboradores de la Institución Diego Echavarría Misas en la ciudad de Medellín en el año 2022, enfocándonos en que estas actividades propuestas implementarán en los involucrados herramientas y conocimientos que los capacitaran para enfrentar irregularidades dadas dentro de un ambiente laboral, por otro lado, es importante resaltar la prevalencia de la implementación de la estrategia de persuasión, siendo esta un mediador fundamental para la finalidad del protocolo en beneficio de la comunidad.

Así mismo, si hacemos énfasis en los factores laborales que influyen para que se genere una comunicación asertiva dentro de la comunidad laboral Dieguista, se presentó y se desarrolló actividades para el mejoramiento del trabajo en equipo, fortalecimiento de la comunicación verbal y no verbal, la concientización de comunicarse según el contexto y las diferentes estrategias para la resolución de conflictos, con el fin de mejorar dichos aspectos que afectan directamente el pronunciamiento de una comunicación asertiva y el funcionamiento productivo según las tareas de cada uno de los involucrados.

4.2 Aciertos, dificultades y barreras en el proceso

Por lo que se refiere a los aciertos del presente protocolo de intervención se pudieron desarrollar actividades relacionadas con los objetivos y la población elegida para una implementación apropiada de herramientas y aspectos que enriquecieran la comunicación asertiva en el ambiente

laboral. Teniendo en cuenta la población elegida, pudimos presentar dificultades para el desarrollo de las actividades o más bien la proyección del protocolo de intervención debido a que tal comunidad tiene cierta resistencia hacia los cambios y hacia la implementación de nuevas maneras para trabajar en equipo, además, es una población que ya está acostumbrada a tener dificultades para trabajar y escucharse activamente entre compañeros, lo que ocasiona la presencia de conflictos y en consecuencia afectaciones para resolver tales dificultades.

A su vez, otra barrera que afectó la proyección y desarrollo de este protocolo de intervención fue la falta de apertura al cambio por parte de los participantes ya que, en las ocasiones que logramos tener contacto directamente con estos, mostraron inmediatamente desinterés y poca afección hacia como este podría mejorar las dificultades que se presentan normalmente dentro de su ambiente laboral. Lo antes mencionado, pronosticó para nosotras una barrera que nos hacía investigar y analizar minuciosamente de qué manera podríamos apropiarnos de este protocolo para que fuera más factible y llamativo permitiéndonos un mayor acercamiento con la población misma para así generar la estrategia de persuasión en la comunidad.

4.3 Reflexión teórica

Para el desarrollo y ejecución del presente protocolo de intervención se quiso implementar en la realización de las actividades el modelo de la probabilidad de elaboración creado por Petty & Cacioppo el cual consiste en que exista en cierta manera un cambio de perspectiva o actitud referente a lo que se piensa de una situación o cosa, dicho cambio estaría entonces mediado a través de la persuasión para intervenir directamente con la conducta o comportamiento de un individuo o incluso de un grupo, es por ello que se aplicó la persuasión como intermediaria para el manejo de una comunicación asertiva en las relaciones interpersonales entre compañeros laborales.

Por otro lado, se tuvieron en cuenta algunas técnicas asertivas propuestas por Roosevelt las cuales dieron luces para realizar actividades dinámicas y lúdicas donde el propósito de estas radicaba en

que los participantes mediante estas técnicas pudieran transmitir de una manera eficaz el mensaje que quisieran llegar a comunicar ya sea a través de la comunicación verbal o no verbal, además, a partir de tales técnicas se pretendía impartir no solo una comunicación asertiva sino también el buen funcionamiento del trabajo en equipo y la resolución de conflictos; algunas técnicas tenidas en cuenta fueron: disco rayado, formas de decir NO, flexibilidad y aserción positiva, estas permitieron establecer en los participantes fortalecimiento en sus habilidades de comunicación que podría ser vitales para el enriquecimiento de la comunicación asertiva.

4.4 Conclusiones y recomendaciones

La comunicación asertiva dentro de un contexto laboral se podría decir que es uno de los factores más importantes para que pueda existir una verdadera productividad en una organización, por lo que a través de la proyección del presente protocolo podemos concluir que sí la comunicación es uno de los aspectos más relevantes dentro de una organización, pero también uno de los más difíciles de afrontar en el momento en el que se quiera realizar una intervención ya que, a través del acercamiento que pudimos tener se pudieron observar barreras y límites tales como: el tipo de población, sus actitudes ya establecidas y sus conductas, siendo estos actores los que guiaban en cierta medida su manera de trabajar dentro de tal comunidad y su manera de comunicarse laboralmente. Lo antes mencionado generó entonces retos para el entendimiento y establecimiento de herramientas, técnicas y demás instrumentos que fueran factibles para la propuesta de intervención de la comunicación asertiva.

De acuerdo con los aspectos que se pueden tener en cuenta para mejorar la comunicación asertiva dentro de la Institución Diego Echavarría Misas en su contexto organizativo, se puede tener en cuenta el hecho de seguir incitando a los compañeros laborales a hacer un buen uso de la comunicación a partir de las técnicas proyectadas a través del presente protocolo asimismo profundizar en la escucha activa, el cambio de actitudes y en la resolución de conflictos a través de la comunicación para que se sigan estableciendo la asertividad como principal mediadora dentro del ambiente laboral. Además, se

requiere que la comunidad tenga un compromiso relevante para que se sigan fomentando habilidades apropiada para la productividad de los participantes, siendo entonces gestores activos y participativos para el buen un funcionamiento de la comunicación asertiva en la comunidad Dieguista.

Referencias

- Asanza Capa, N. B. (2020). La comunicación asertiva y su incidencia en la gestión educativa. *Ciencia y Educación: Revista Científica*. Vol. 1 Núm. 3 (2020): Marzo.
<https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0103202015>
- Beltrán Cabrejo, A. (2014). Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el período 2002-2012. [Doctoral dissertation, Universidad del Rosario]. Repositorio Universidad del Rosario
<https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/8886>
- Blanco, E. (2019, octubre, 31). Habilidades de autoafirmación. *Persum: clínica de psicoterapia y personalidad*. <https://psicologosoviedo.com/especialidades/ansiedad/autoafirmacion/>
- Charria, V. H., Sarsosa, K. V., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391.
<https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>
- Colegio Colombiano De Psicólogos (COLPSIC). (2021). Campos Disciplinarios y Profesionales. Colegio Colombiano De Psicólogos (COLPSIC). <https://www.colpsic.org.co/campos/campos-disciplinarios-yprofesionales/#:~:text=El%20Psic%C3%B3logo%20en%20el%20contexto,y%20selecci%C3%B3n%20de%20personal%2C%20contrataci%C3%B3n>
- Corrales Pérez, A., Quijano León, N. K., Góngora Coronado, E. A. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22(1), 58-65. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
- Fernández Collado, C. (2009). *La comunicación en las organizaciones*. Trillas.
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3223/1/Definici%C3%B3n%20y%20alcance%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional.PDF>

- Gómez Vélez, M. A. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5454161>
- Huertas Aguilar, A. M., Santos Melo, E. A., Villada Granada, L. A. (2020). *Diseño de una estrategia de comunicación asertiva en el área operativa de la empresa SANMELCO S.A.S.* [Trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio institucional UCC.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20344/1/2020_dise%C3%B1o_estrategia_comunicaci%C3%B3n.pdf
- Marín, A. L. (2017). La formación para la participación y la comunicación de las organizaciones. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*. Monográfico sobre la Formación y las Organizaciones No. 77/78, 263- 280. <https://doi.org/10.2307/40183947>
- Mondragon, J. (2013). Habilidades y estrategias de comunicación en el proceso de mediación. Repositorio institucional de la universidad de Alicante (RUA).
- Ovejero Bernal, A. (2013). *Psicología Social: Algunas claves para entender la conducta humana.* Biblioteca Nueva Universidad: Manuales y obras de referencia.
- Roosevelt, E. (2012). La inteligencia emocional, la asertividad y otras habilidades sociales como estrategias para el desarrollo profesional.
<https://www.gitanos.org/publicaciones/guiapromocionmujeres/pdf/05.pdf>
- Sánchez Vega, K., & Ospina Nieto, Y. (2020). La comunicación asertiva como función integradora de la práctica gerencial. *Colección Académica De Ciencias Sociales*, 1(1), 13-39.
<https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/4637>
- Thompson, I. (2022). Concepto de Organización. Promonegocios.net.
<https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>

Villada, O. C. & Ceballos González, C. (2021). *Servicio de Atención Psicológica (S.A.P)*. Institución Educativa Diego Echavarría Misas.

5. Anexos

A continuación, el presente protocolo de intervención será dirigido a los docente y directivos de la Institución Educativa Diego Echavarría Misas teniendo como finalidad principal el mejoramiento de la comunicación asertiva entre colaboradores, siendo subdividido en tres momentos:

Momento 1: Sensibilización.

Este momento consiste en crear una sensibilización en los docente y directivos de la comunidad Dieguista, dando a conocer la importancia de la comunicación asertiva en sus relaciones interpersonales dentro del ambiente laboral.

Actividad 1: Videoclip informativo.

Objetivo:

Proporcionar a los colaboradores información acerca de la importancia de la comunicación asertiva y los beneficios que trae en el ambiente laboral.

Duración: 20 minutos.

Inicio: Se reunirá a los participantes en un espacio adecuado el cual permitirá la interacción continua entre estos, luego se le dará a conocer el objetivo de la actividad, teniendo en cuenta que, el videoclip que se les será presentado tendrá una duración de 5 minutos, y contendrá información acerca de la comunicación asertiva, por qué se debe emplear en una organización y cuáles son sus beneficios.

Desarrollo: se dará inicio de la actividad a través de la proyección del video informativo, el cual tendrá como facilitador de la información dentro del videoclip al psicólogo seleccionado por la institución es así que se presenta el siguiente contenido:

Contenido del Videoclip:

- 1. Título:** La comunicación asertiva y sus beneficios en el ambiente laboral y presentación del facilitador.
- 2. ¿Qué es la comunicación asertiva?**

La comunicación asertiva implica una relación entre el diálogo y la ética, lo que conlleva al respeto por la dignidad, los derechos del otro. Para que se de adecuadamente una comunicación asertiva, se deben tener en cuenta las diferencias, valores y creencia de cada persona, permitiendo que intercambien ideas y conocimientos de manera eficaz.

3. ¿Cómo se puede dar una efectiva comunicación asertiva en el ambiente laboral?

En el desarrollo de la comunicación asertiva, es básico el rol de los equipos y sus líderes. Es por eso que para garantizar el correcto intercambio de información en todas los canales (mensaje, emisor, receptor) se deben garantizar que sean competentes, desarrollando entonces mecanismos de retroalimentación eficaces y oportunos para la resolución de situaciones normales dentro de una organización.

4. Beneficios de la comunicación asertiva en el ambiente laboral

- Ayuda establecer relaciones interpersonales más estables y saludables entre compañeros.
- Se da mejores resoluciones de conflictos.
- Se logra obtener una mayor capacidad de trabajo en equipo.
- Se genera un liderazgo sólido, que fomenta una comunicación transparente entre los compañeros.
- Se genera el intercambio de diferentes percepciones entre compañeros de manera efectiva fundamentadas a partir de la empatía y respeto.

5. Importancia de la comunicación en las organizaciones

La comunicación en las organizaciones es un proceso de vital importancia debido a que en gran parte los alcances que se tienen en una empresa u organización se dan por la comunicación utilizada en el interior de estas. Es decir, los objetivos de dicha identidad dependen de cómo se

relacionan internamente los colaboradores para así dar entender sus ideas referentes a un punto específico.

6. A continuación, se presentarán ejemplos de una comunicación asertiva y no asertiva dadas en la vida diaria:

	Comunicación No Asertiva	Comunicación Asertiva
Ejemplo #1	<p><i>"Eres un incompetente, siempre cometiendo los mismos errores".</i></p> <p>No es asertivo porque juzga y generaliza.</p>	<p><i>"Noté que en los últimos 3 viajes no trajiste tus papeles completos y esto nos ocasionó retrasos en el aeropuerto ¿lo habías notado?"</i></p> <p>Es asertivo porque habla de las acciones y su impacto, y valida preguntando</p>
Ejemplo #2	<p><i>"Te veo con mala actitud deberías estar más comprometido".</i></p> <p>No es asertivo porque generaliza y juzga.</p>	<p><i>"Veo que en el último mes has llegado tarde a 3 reuniones y a mí me gustaría que llegues puntual".</i></p> <p>Es asertivo porque es específico y hace una solicitud en primera persona.</p>
Ejemplo #3	<p><i>"Tú me haces poner de mal humor".</i></p> <p>No es asertivo porque culpa y se victimiza.</p>	<p><i>"Cuando llegas tarde a recoger a los niños me siento enojado y a ellos se les hace tarde para comer".</i></p> <p>Es asertivo porque se hace responsable por sus emociones, es específico y habla de las acciones y su impacto.</p>
Ejemplo #4	<p><i>"Es que tú me haces sentir excluido".</i></p> <p>No es asertivo porque culpa y se victimiza.</p>	<p><i>"Cuando no me enviaste invitación a la reunión de ayer, yo me sentí excluido".</i></p>

		Es asertivo porque se hace responsable por sus emociones, es específico y habla de las acciones y su impacto.
#5	<p>Ejemplo</p> <p><i>“Es que tú nunca escuchas y siempre quieres que se haga lo que tú dices”.</i></p> <p>No es asertivo porque juzga y generaliza.</p>	<p><i>“Me parece que te molestaste cuando Carlos propuso una idea diferente a la tuya ¿es así? ¿tú cómo lo ves?”</i></p> <p>Es asertivo porque habla en primera persona, es específico, pregunta y valida.</p>

7. Cierre del videoclip:

Teniendo en cuenta los ejemplos anteriores, respondan la siguiente pregunta:

¿Cómo creen que han manejado la asertividad en la Institución Educativa Diego

Echavarría misas?

8. Cierre: para concluir el psicólogo encargado dará una retroalimentación en

relación de como la comunicación asertiva puede efectuar un entorno más saludable, además se concederá un espacio para que los participantes digan sus conclusiones.

Nota: Es importante, que el facilitador haga la aclaración que está actividad se vinculará con otras actividades en relación con el tema antes abordado.

Recursos: medios audiovisuales y espacio proporcionado por la institución.

Participantes: Docentes y directivos Dieguista.

Canal: El videoclip será transmitido en una reunión establecida en la agenda semanal de la institución, a su vez, podrá ser encontrado en las redes social institucionales, siendo este último uno de

los medios más transcurridos por los integrantes de la comunidad educativa, permitiendo un fácil acceso para profesores y directivos.

Actividad 2: Integración recreativa.

Objetivo: Motivar a los docentes y directivos acerca de las ventajas que trae la comunicación asertiva en el ambiente laboral.

Duración: 2 horas.

Inicio: Se le dará la bienvenida por asistir a la reunión, luego se le explicará el objetivo de la integración dejándoles en claro que el desarrollo de la actividad permitirá fomentar la escucha activa, el liderazgo y la capacidad resolutive. Además, con el desarrollo de esta actividad se buscará a que los participantes tengan mayor motivación para implementar la comunicación asertiva como agente fortalecedor de las competencias antes mencionadas.

Desarrollo: Daremos inicio con una actividad recreativa llamada “Contar a ciegas” la cual consiste en que consiste en distribuir a un número de personas en una sala, vendarles los ojos, y hacer que cuenten de forma ordenada por equipos sin que se repita ningún número. Comenzará el rector de la institución, los otros directivos y luego cada docente; cada vez que uno se equivoque habrá que volver a empezar. En esta actividad se observa que, a medida que avanza el ejercicio, el grupo se acaba organizando de tal forma que son capaces de contar sin necesidad de ver quién es el siguiente ni dónde está ubicado, la finalidad es desarrollar la capacidad de liderazgo. Luego, Se dará 3 minuto de descanso y se dará paso a la siguiente actividad llamada “Sigue la orden”, que promoverá la escucha activa en los involucrados, trata de que el orientador trace un camino de botellas con curvas con un total de 5 metros, luego se dividirán dos equipos según la cantidad de integrantes, un equipo serán los lideres y el otro serán los acatarán los órdenes, estos últimos tendrán previamente vendados los ojos, y los lideres guiarán a los participantes para que estos sigan el camino, a medida que una persona se desvíe automáticamente tendrá que salir del juego, el que menos botellas haya tumbado será el ganador, así lo

que se pretende es que los docente vean la importancia de mantener una escucha en el entorno laboral para una mayor comunicación entre estos, para finalizar se hará una actividad que favorezca la resolución de conflictos, el juego empieza formando dos grupos antagonistas: el de los policías y el de los ladrones. Se coloca la bandera en el interior del campo de los policías, bandera la cual los ladrones tienen que conseguir. La idea es que los ladrones consigan robar la bandera y llevarla a su campo, pero sin que sean interceptados por la policía. Si uno es interceptado, el ladrón va a la cárcel y la bandera vuelve a su sitio. Aunque es simple, con esta actividad se puede conseguir que los grupos planeen estrategias para evitar que el contrario les gane, cooperando y distrayendo a los rivales; esta actividad da paso a que los participantes puedan ver la perspectiva de que si pueden establecer estrategias puntuales para intervenir conflictos internos en la organización.

Cierre: Para finalizar el facilitador brindará un espacio para que los participantes den la perspectiva de la integración recreativa, resaltando puntos positivos y negativos. Esta actividad, así como las anteriores, dará un enfoque más claro en relación con la comunicación asertiva en los espacios laborales.

Recursos: Espacios libre de distractores, medios audiovisuales, botellas y pañoletas.

Participantes: Docentes y directivos Dieguista.

Canal: Interacción presencial.

Actividad 3: Charla informativa.

Objetivo: Suministrar a los participantes información relevante acerca del protocolo de intervención que se aplicará en la institución educativa relacionado con la comunicación asertiva como competencia individual en el ambiente laboral.

Inicio: se iniciará la charla a través de una bienvenida a los respectivos participantes; a su vez, se les dará a conocer el objetivo de la actividad para que tengan un conocimiento claro acerca de la comunicación asertiva en sí como una competencia relevante a desarrollar en el ambiente laboral,

resaltándoles que puede ser medida a través del nivel cognitivo y conductual. Además, se les dará a conocer los temas próximos a abordar a partir de actividades que ayudarán a fomentar la aplicación de la comunicación asertiva en la organización.

Desarrollo:

A continuación, se presentará los momentos por los cual se abordará la charla informativa siendo estos los siguientes:

- 1. Abertura:** El facilitador dará abertura a dicha charla a través de la pregunta ¿Qué es la comunicación? Luego de la participación de los docentes y directivos,
- 2. Explicación:** se les explicará directamente que es la acción por medio del cual el emisor transmite sus ideas o pensamientos a ¿Qué (receptor) a partir de las diferentes maneras de comunicación, las cuales son: la comunicación verbal y no verbal?
- 3. Importancia:** se le resaltaré la importancia de esta dentro una organización ya que, permite una mejor relación interpersonal y por ende mayor productividad en el sector empresarial. Al igual, se hará énfasis en que la comunicación para que sea efectiva debe ser asertiva, debido a que así se podrá establecer un mejor vínculo laboral dentro de la institución,

4. La comunicación asertiva como competencia:

Se les hará énfasis a los docentes y directivos a tener en cuenta la comunicación asertiva como competencia relevante para desarrollar dentro de la institución educativa, debido a que favorece la productividad y las relaciones interpersonales entre compañeros. Resaltando que es establecida en los niveles cognitivos (emociones, pensamientos, ideas, etc) y los conductuales (actitudes y acciones) que manejan los individuos.

- 5. Importancia del protocolo de intervención: *¿Por qué es importante un protocolo de intervención relacionado en la comunicación asertiva en la comunidad Dieguista?***

Es importante en la institución Educativa Diego Echavarría, debido a que favorecerá directamente a los docentes y directivos para que estos tengan un sano ambiente y desempeño laboral, impartiendo en cada uno de los integrantes fortalezas que podrán ser usadas para que se genere y persista la comunicación asertiva como característica efectiva en la relación interpersonal.

6. Efectos: ¿Qué efectos puede traer para la institución educativa?

- ✓ Desarrollo de habilidades
- ✓ Desarrollo de competencias interpersonales
- ✓ Mayor rendimiento laboral
- ✓ Motivación

7. Intención del protocolo de intervención

Específicamente con el protocolo de intervención se busca brindar herramientas necesarias a los docentes y directivos para que fortalezcan la capacidad de manejar una comunicación asertiva a través del establecimiento de un buen manejo de actitudes.

8. Fortalecimiento de competencias individuales: ¿Qué competencia individual fortalecerá el protocolo de intervención?

- ✓ Liderazgo
- ✓ Actitudes
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Escucha activa
- ✓ Comunicación
- ✓ Asertividad
- ✓ Resolución de conflictos

Ejemplo de presentación para charla informativa:



¿Qué importancia tiene?

Permite una mejor relación interpersonal y por ende mayor productividad en el sector empresarial.



¿Es una competencia?

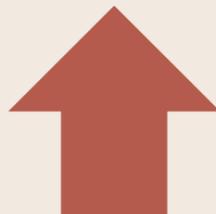
La comunicación asertiva es y puede ser vista como competencia relevante a desarrollar dentro de la institución educativa, debido a que favorece la productividad y las relaciones interpersonales entre compañeros. Se establece en los niveles cognitivos (emociones, pensamientos, ideas, etc) y los conductuales (actitudes y acciones) que manejan los individuos.

¿Por qué es importante un protocolo de intervención relacionado en la comunicación asertiva en la comunidad Dieguista?

Favorecerá directamente a los docentes y directivos para que estos tengan un sano ambiente y desempeño laboral, impartiendo en cada uno de los integrantes fortalezas que podrán ser usadas para que se genere y persista la comunicación asertiva como característica efectiva en la relación interpersonal.



Brindar herramientas necesarias a los docentes y directivos para que fortalezcan la capacidad de manejar una comunicación asertiva a través del establecimiento de un buen manejo de actitudes.



¿Cuál es la intención del protocolo?

¿Qué efectos puede traer para la institución educativa?

Desarrollo de habilidades

Mayor rendimiento laboral

Desarrollo de competencias
interpersonales

Motivación

¿Qué competencia individual fortalecerá el protocolo de intervención?

- Liderazgo
- Actitudes
- Trabajo en equipo
- Escucha activa
- Comunicación
- Asertividad
- Resolución de conflictos

Cierre

Para finalizar, el facilitador dará un espacio a los participantes para que estos digan sus inquietudes o conclusión en relación con la información proporcionada. Al igual, se les recordará que todas actividades anteriores fue un proceso de sensibilización para dar abertura a las actividades que fortalecerán directamente la comunicación asertiva, tal competencia se desarrollará a través de los siguientes temas: manejo actitudes, técnicas de asertividad, resolución de conflictos, control de emociones, autoafirmación, comunicación verbal y no verbal, asertividad y la comunicación según el contexto.

Participantes: Docentes y directivos Dieguista.

Canal: Interacción presencial.

Recursos: Medios audiovisuales y espacio destinado por la institución.

Momento 2: Ejecutar

Nombre de la campaña: Sembrando semillas en pro a la comunicación asertiva Dieguista.

Tema de la campaña: Alcanza todas las estrellas

Meta: Lograr un reconocimiento de persona más asertiva dentro de la comunidad docentes en la Institución Educativa y se le dará un día de sol a los finalistas.

Previamente de empezar la campaña, habrá un tablero con los nombres y fotos de todos los docentes y directivos con el fin de mantener un control a través de la acumulación de puntos reflejados por el símbolo de una estrella, así, el que más tenga estrella al finalizar la campaña se llevará el reconocimiento antes mencionado.

Actividad #1 Reto del día

Objetivo

Promover en los docentes espacios de comunicación a través de las acciones verbales dentro del ambiente laboral.

Metodología: Actividad didáctica

Duración: 1 semana, 5 participantes por día – 15 minutos cada día.

Inicio

Antes de dar inicio el facilitador deberá anunciar el objetivo de la actividad el cual consistirá en intervenir la comunicación verbal, dándole además una breve explicación de esta: siendo esa comunicación la que se genera través del intercambio de palabras (escrita o verbal) con los demás individuos, lo que permite un proceso de transmisión de distintos de pensamientos e ideas oportunos para el conocimiento intrapersonal e interpersonal.

A su vez, el facilitador será el cargado de girar una ruleta en el cual habrá los nombres de docentes y directivos. Este será además el encargado de vigilar que sí se haga la actividad y de colocar las puntuaciones en el tablero, es así que se dará paso a la actividad, girando la ruleta.

Desarrollo

El facilitador pondrá a girar la ruleta y el docente o directivo que salga, elegirá un papel de la caja de nombres (la cual estará el lado de la ruleta), la persona que le aparezca es a la que le tendrá que decir una característica o cualidad ya sea personal o de acuerdo con sus saberes. Así sucesivamente será con el resto de los participantes de acuerdo con la duración antes propuesta.

Cierre

Al finalizar toda la aplicación de la actividad en los participantes voluntarios, habrá “un día de cierre” donde los docentes y directivos darán respuesta a las siguientes preguntas: ¿Con cuáles de las características se sintieron identificados? ¿Le gustaría que les expresen o resalten tales características o cualidades en su ambiente laboral? Luego de su participación el facilitador deberá estar abierto a las retroalimentaciones que aborden los participantes.

Se procederá a evaluar la actividad:

Encuesta de satisfacción

Esta encuesta de satisfacción será realizada por medio de la herramienta de Google llamada “Formularios” a continuación tendrá el siguiente contenido:

Título:

Momento 2: Actividad #1 Reto del día

Descripción:

Este formulario es con la finalidad de medir la satisfacción de la actividad propuesta el cual tenía como objetivo promover en los participantes (docentes y directivos) espacios de comunicación a través de las acciones verbales dentro del ambiente laboral.

Preguntas

Nombre:

Elija según corresponda:

Profesor

Directivo

¿Piensa usted que se cumplió el objetivo de la actividad?

Sí

No

¿Se sintió identificado con las cualidades que le expresaron o que usted expresó a su

compañer@?

Sí

No

¿Por qué?

¿Qué entendió usted sobre la comunicación verbal?

¿Cómo usted califica la actividad antes ejecutada?

Buena

Regular

Excelente

Observaciones

Recursos

Caja nombres y ruleta con nombres de los participantes.

Actividad #2 Adivina la mímica**Objetivo**

Establecer acciones que impliquen el trabajo en equipo y la comunicación no verbal.

Metodología: Actividad lúdica

Duración: 2 semanas – Grupos de 10 participantes por día – 20 minutos.

Inicio

Antes de empezar la actividad, la persona encargada de conducirla, es decir, el facilitador (psicólogo) se encargará de escribir una lista de palabras para ser representadas. Además, se le resaltarán el objetivo de esta actividad, la cual está enfocada en el fomentar la comunicación no verbal en el ambiente laboral Dieguista, dándole una breve explicación de esta: la comunicación no verbal es la que se da sin el uso de palabras donde se implementan los movimientos corporales, gestos, entre otras expresiones que den cuenta del mensaje que quiere dar a conocer el emisor al receptor, asimismo, dicho lenguaje se puede llegar a transmitir de manera inconsciente y a la vez percibirse de forma involuntaria. Así, los participantes se dividen en dos grupos y se sitúan a cierta distancia del facilitador para inicio a la actividad.

Desarrollo

Por turnos, un miembro de cada grupo tiene que dirigirse al facilitador para que este le diga la palabra de la lista que debe representar únicamente con gestos y movimientos. El resto de los participantes del grupo tienen que adivinar la palabra. Cuando alguien adivina la palabra, este debe dirigirse al facilitador y preguntarle cuál es la palabra siguiente que debe hacer con mímica. Gana el grupo que logre adivinar antes todas las palabras de la lista. Para poner más rigurosa esta actividad se

puede implementar con títulos de películas, con profesiones o específicas palabras de la comunicación asertiva abordadas en el transcurso de la implementación del protocolo.

Cierre

El facilitador hará énfasis en que la comunicación verbal no solo puede ser percibida a través de gestos sino también a partir de actitudes que las personas adopten dentro de su ambiente laboral, siendo entonces la comunicación o lenguaje no verbal un medio de verificación de asertividad. Finalmente, los participantes tendrán un espacio de 10 minutos para dar una devolución de que tan complicada sintieron la mímica por la cual tuvieron que responder cada uno, realizándoles la siguiente pregunta: ¿Qué sensaciones experimentaron al momento de desarrollar la actividad?

Se procederá a evaluar la actividad:

Encuesta de satisfacción

Esta encuesta de satisfacción será realizada por medio de la herramienta de Google llamada "Formularios" a continuación tendrá el siguiente contenido:

Título:

Momento 2: Actividad #2 Adivina la mímica

Descripción:

Este formulario es con la finalidad de medir la satisfacción de la actividad propuesta el cual tenía como objetivo establecer acciones que impliquen el trabajo en equipo y la comunicación no verbal.

Preguntas

Nombre:

Elija según corresponda:

Profesor

Directivo

¿Piensa usted que se cumplió el objetivo de la actividad?

Sí

No

¿Cuánta dificultad tuviste al momento de representar la palabra con mímica?

Nada

Poco

Bastante

Mucho

¿Por qué?

¿Qué entendió usted sobre la comunicación no verbal?

¿Cómo usted califica la actividad antes ejecutada?

Buena

Regular

Excelente

Observaciones

Recursos

Lista de palabras.

Actividad #3 Siendo conscientes.

Objetivo

Promover en los participantes una concientización efectiva de que tan asertivos son en su día a día.

Metodología: Test

Duración: 3 semanas – cada reunión de 25 a 30 participantes diferentes, teniendo en cuenta la población de docentes y directivos establecida por la institución – 20 minutos.

Inicio

En breves minutos antes de que se ejecute la actividad, se hará énfasis en el objetivo de la actividad estando esta vinculada directamente con la asertividad, tratándose este término en una competencia a desarrollar en el ambiente laboral. A su vez, se les indicará que la prueba presentada debe ser respondida con sinceridad ya que, partir de estas se podrá promover conciencia del asertividad que cada uno maneja a partir de sus prácticas laborales e incluso en su vida diaria, luego se dará abertura a la actividad:

Desarrollo:

La propuesta consiste en que los y las participantes realicen un breve test de situaciones cotidianas relacionadas con la asertividad. El facilitador deberá pensar tres situaciones que se pueden vivenciar en el grupo y que podrían generar una situación de conflicto si no se aborda con una comunicación efectiva.

A continuación, estos son algunos ejemplos:

De manera individual deberán seleccionar las respuestas que darían ante cada situación:

Un compañero de trabajo te dice que está cansado de corregir el trabajo que haces, que siempre lo entregas mal o incompleto porque no te interesa el trabajo y no le pones esfuerzo. ¿Tú qué le responderías?

a- Haces de cuenta que no lo escuchaste y sigues con lo que estabas haciendo

b- Le dices que nunca te dijeron que hacías mal el trabajo y le preguntas por qué lo estás haciendo mal

c- De manera amable le dices que haces lo que te dijo tu jefa y si hay que modificar algo sólo la escucharas a ella

En una reunión grupal, una compañera ríe con disimulo cuando cuentas un problema personal. ¿Tú qué harías?

a- De muy mal modo le pides que cuente de que se ríe así nos podemos reír todos y todas

b- Suele reírse cuando hablan otras personas también así que no le das importancia y continuas con tu relato, aunque un poco te enoje

c- Detienes tu relato y le dices que te enoja un poco verla reírse cuando estás hablando porque sientes que no valora tus palabras, y le pides que deje de hacerlo o que pueden dialogar en relación con lo que ocurre

Un compañero de la oficina, de un área diferente a la tuya, te cuenta que en su grupo de trabajo hay una persona que no le gusta trabajar y que no hace nada, por lo tanto, todo el trabajo recae en él. ¿Tú que le dirías?

a- Le dices que no te siga contando nada más porque no lo puedes ayudar y le recomiendas que puede hablarlo con dicha persona para encontrar una solución

b- Le dices que en la empresa no es el único caso y le das el nombre de una persona de tu área a la que le gusta no hacer nada y nunca trabaja. Y que a ti te pasa lo mismo, todo el trabajo que él no hace lo haces tu

c- Le restas importancia a sus palabras, cuando ya habló bastante lo interrumpes y le preguntas qué planes tiene para el fin de semana.

Cierre

Cuando ya los participantes culminen con la realización del test se les enfatizará que tales situaciones propuestas promueven la concientización de que tan asertivos son, entendiendo la asertividad como la manera de comportarse tal y como uno es. Es decir, ser asertivo significa dejar que los demás sepan lo que sientes y piensas de una forma que no les ofenda, pero que al mismo tiempo te permita expresarte. Puedes reconocer y respetar los sentimientos, opiniones y deseos de los demás de forma que no te impongas y que no te permita que los demás se aprovechen de ti. También significa defender tus propios derechos. Al finalizar la explicación, se abrirá paso para que los participantes comenten que tan asertivos fueron al momento de dar respuesta a las situaciones propuesta, llevando a cabo una especie de debate.

A continuación, se procederá a evaluar la actividad antes propuesta:

Encuesta de satisfacción

Esta encuesta de satisfacción será realizada por medio de la herramienta de Google llamada "Formularios" a continuación tendrá el siguiente contenido:

Título:

Momento 2: Actividad #3 Siendo conscientes

Descripción:

Este formulario es con la finalidad de medir la satisfacción de la actividad propuesta el cual tenía como objetivo promover en los participantes una concientización efectiva de que tan asertivos son en su día a día.

Preguntas

Nombre:

Elija según corresponda:

Profesor

Directivo

¿Piensa usted que se cumplió el objetivo de la actividad?

Sí

No

Según las anteriores situaciones planteadas ¿cree usted que respondió de una manera asertiva?

Sí

No

Justifique su respuesta:

Después de la actividad realizada ¿usted cómo definiría el concepto de asertividad?

Observaciones

Recursos

Hojas con tests y bolígrafo.

Actividad #4 Cooperando-ando

Objetivo

Promover la confianza y la cooperación entre los miembros.

Metodología: Actividad didáctica (juego recreacional)

Duración: 20 minutos – se hace una reunión por semana de 15 personas, con un total de 5 semanas de abril 2023 más una semana más una semana del mes de mayo.

Es necesario que se haga al aire libre, en un lugar en donde haya postes o árboles en donde poner la tela de araña, hecha con una cuerda lo suficientemente larga o una lana. Es importante tener en cuenta que la realización de la tela de araña será ejecutada por el facilitador donde este debe enredar la cuerda en los postes o arboles previamente al dar inicio de la actividad.

Inicio

Esta actividad emprenderá su inicio a partir de la definición del término de resolución de conflictos, el cual se relaciona en la manera como individuo reacciona a la problemática a la que se enfrenta poniéndose en juego entonces las creencias o actitudes que la persona maneja en su conducta y la percepción de sí mismo, vinculados además con la comunicación pues es ahí donde se da el intercambio de ideas u opiniones para llegar a un objetivo específico sin el uso de la violencia. Luego, se dará paso para que el facilitador explique de manera efectiva el desarrollo de la actividad.

Pasos para seguir: Desarrollo

Primero se explica al grupo en qué consiste la actividad, que es atravesar de un lado al otro de la tela de araña, sin tocarla ni moverla. Para complicar un poco la actividad, se puede poner un tiempo

límite para realizar la actividad, en función del número de miembros que tenga el grupo, o también decirles que tienen prohibido hablar, que se deben comunicar mediante gestos.

Cierre

Cuando todos los miembros del grupo hayan podido pasar de un lado, se debatirá y analizará como se ha desarrollado la actividad. Es decir, se les preguntarán qué mecanismos de cooperación y ayuda han formado, además de cómo se sintieron a lo largo de la actividad, si creían que lo iban a lograr u otro tipo de preguntas necesarias para promover la devolución de los docentes y directivos en relación con la actividad.

A continuación, se procederá a evaluar la actividad antes propuesta:

Encuesta de satisfacción

Esta encuesta de satisfacción será realizada por medio de la herramienta de Google llamada "Formularios" a continuación tendrá el siguiente contenido:

Título:

Momento 2: Actividad #4 Cooperando-ando

Descripción:

Este formulario es con la finalidad de medir la satisfacción de la actividad propuesta el cual tenía como objetivo promover la confianza y la cooperación entre los miembros.

Preguntas

Nombre:

Elija según corresponda:

Profesor

Directivo

¿Piensa usted que se cumplió el objetivo de la actividad?

Sí No

¿Se le facilitó confiar en las propuestas de los compañeros daban con el fin de pasar toda la telaraña?

 Sí No

¿Por qué?

¿Cree que entablaron una comunicación asertiva en la ejecución de la actividad?

 Sí No

Justifique su respuesta:

¿Del 1 al 5 como califica la actividad? Tenga en cuenta que la calificación consiste en:

Muy insatisfecho (1), Insatisfecho (2), Regular (3), Satisfecho (4), Muy satisfecho (5).

 1 2 3 4 5

Observaciones:

Recursos

Cuerda o tela y elemento para sujetar la tela de araña.

Actividad #5 Haciendo consciente mis necesidades

Duración: 30 minutos – 10 participantes por semana – aplicado en el mes de Abril del 2023.

Objetivo

Brindar herramientas para que los directivos y docentes identifiquen y expresen claramente sus necesidades dentro de la organización.

Metodología: Actividad lúdica

Inicio

Se les indicará a los participantes en que consiste la autoafirmación, esta consiste en respetar los propios deseos, necesidades y valores, además de buscar su forma de expresión adecuada vinculado entonces directamente con el manejo de asertividad. Luego se les pedirá a los participantes que piensen sobre aspectos que suelen molestarles en su ambiente laboral, permitiéndose entonces la validación de lo que siente necesario dentro de la organización.

Desarrollo

Se les pedirá a los 10 participantes que realicen dos filas (5 personas de un lado y 5 del otro lado) mirándose frente a frente, se les indicará entonces que por turnos digan una situación donde sintieron que debieron que decir “NO” impartiendo en ellos la técnica e Disco Rayado para promover la validación de su mismo sentir, ellos tendrán de posibilidad de repetir tal situación cuantas veces sienta que sea necesaria, proporcionándoles la persistencia de sus deseos. Además, se les proporcionará las siguientes tips para lograr la autoafirmación:

- Repetir una y otra vez lo que queremos, sin enojarnos, irritarnos, ni levantar la voz, acabando las frases siempre con nuestro objetivo.

- Darnos permiso para no justificarnos, si es eso lo que queremos. Breve y directamente (“No, no me parece buena idea”, “Lo siento, pero no te lo dejo”). La importancia de no dar justificaciones reside en evitar de esta forma argumentos en los que pueda basarse la otra persona.
- Se puede dar la verdadera razón: (“No te puedo atender en estos momentos porque también tengo que terminar mi informe semanal”).
- Mantenernos en nuestro objetivo. Esto facilita el llegar a un acuerdo, mejorando la relación o al menos no empeorándola.
- Es importante la práctica para conseguir espontaneidad y soltura, sin alteraciones emocionales.

Como dato impórtate el facilitador resaltar que: los rechazos o las formas de decir NO deben acompañarse con razones y nunca por excusas.

Cierre

El facilitador les preguntará a los participantes si sintieron que lograron interiorizar la información proporcionada y que tan difícil se les hizo evocar aquella situación que aquel entonces le generó un tipo de malestar y consecuencias para su rendimiento laboral y personal.

A continuación, se procederá a evaluar la actividad antes propuesta:

Encuesta de satisfacción

Esta encuesta de satisfacción será realizada por medio de la herramienta de Google llamada “Formularios” a continuación tendrá el siguiente contenido:

Título:

Momento 2: Actividad #5 Haciendo consciente mis necesidades

Descripción:

Este formulario es con la finalidad de medir la satisfacción de la actividad propuesta el cual tenía como objetivo brindar herramientas para que los directivos y docentes identifiquen y expresen claramente sus necesidades dentro de la organización.

Preguntas

Nombre:

Elija según corresponda:

Profesor

Directivo

¿Piensa usted que se cumplió el objetivo de la actividad?

Sí

No

Luego de realizar la anterior actividad ¿Cree usted que la técnica de Disco Rayado permitirá el fortalecimiento de la comunicación laboral?

Sí

No

¿Por qué?

¿Cree usted que los tips mencionados por el facilitador serán de gran ayuda para fortalecer el asertividad en su día a día?

Estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

Estoy medianamente de acuerdo

Justifique su respuesta:

Observaciones:

Recursos

Espacio destinado por la institución.

Actividad #6 Enfocando mi comunicación

Duración: 20 minutos – participantes voluntarios – semana 3 y 4 de mayo.

Objetivo

Fomentar en los participantes conciencia de como comunicarse apropiadamente de acuerdo con el contexto laboral.

Metodología: Actividad lúdica

Inicio

Especificar en los participantes el objetivo de la actividad enfocado en establecer maneras para una comunicación eficaz dentro de relación interpersonal-laboral, además, el facilitador hará énfasis en que: En un sistema comunicativo, el contexto es un conjunto de circunstancias que acompañan a la propia comunicación. Es decir, diversos factores que condicionan la comunicación. Entonces es ahí donde prevalece la importancia del espacio y el tiempo en que tiene lugar tales maneras de comunicar; luego, se dará paso para la ejecución de la actividad.

Desarrollo

Se les indicará a los participantes días previos a la implementación de la actividad que el día establecido para esta misma antes de entrar a la sala de profesores usen un implemento de vestir que crean que genere un pensamiento en las demás personas y que pueda afectar sus funcionalidades en el

ambiente laboral, dicho implemento de vestir representará un tipo de simbolismo de como la comunicación puede variar según el contexto. Cabe aclarar que tales implementos de vestir solo serán usados dentro de la sala de profesores y durante el tiempo de la actividad, siendo al igual la participación netamente voluntaria.

Cierre

Se les pedirá finalmente a los participantes que expresen de manera opcionales cuales han sido esas dinámicas de comunicación y de adaptación que han tenido que adoptar en el ambiente laboral a diferencia a cómo se comportan o comunican en un contexto familiar o ajeno al ambiente laboral.

A continuación, se procederá a evaluar la actividad antes propuesta:

Encuesta de satisfacción

Esta encuesta de satisfacción será realizada por medio de la herramienta de Google llamada "Formularios" a continuación tendrá el siguiente contenido:

Título:

Momento 2: Actividad #6 Enfocando mi comunicación

Descripción:

Este formulario es con la finalidad de medir la satisfacción de la actividad propuesta el cual tenía como objetivo fomentar en los participantes conciencia de como comunicarse apropiadamente de acuerdo con el contexto laboral.

Preguntas

Nombre:

Elija según corresponda:

Profesor

Directivo

¿Piensa usted que se cumplió el objetivo de la actividad?

Sí

No

¿Qué pensó del compañero al momento de verlo con una prenda de vestir diferente a lo que comúnmente usa?

¿Pudo identificar la influencia del saber comunicarse de acuerdo con el contexto?

Sí

No

¿Por qué?

Observaciones

Recursos:

Prendar de vestir.

Actividad #7 Desarmando la ira asertivamente

Duración: 40 minutos – mes de Julio y Agosto – 4 semanas – 25 participantes por semana.

Objetivo

Brindar técnica de asertividad para las dinámicas laborales y personales.

Inicio

Los participantes serán invitados a un espacio proporcionado por la institución y el facilitador será el encargado de explicar la técnica además de enfatizarles que esta no solo puede ser de gran uso dentro de la comunidad organizativa sino también en las relaciones interpersonales que se manejan fuera de esta.

Desarrollo

El facilitador basará su explicación a partir de la siguiente explicación:

A continuación, se presentará la técnica asertiva mencionada por Ester Blanco (2019):

Nombre de la técnica: Desarmar la ira

Esta técnica consiste en cambiar el centro de la conversación del contenido a algún proceso observado en la otra persona, como una emoción que está manifestando o una conducta que está expresando, como el volumen de la voz. Implica que ignoremos el contenido del mensaje airado y concentremos nuestra atención y conversación en el hecho de que la otra persona está enfadada. Tenemos que expresar abiertamente el retomar el contenido tan pronto como la otra persona se calme, pero debemos rechazar cortésmente el continuar con el contenido hasta que la otra persona se haya calmado.

Debemos intentar mantener contacto ocular y emplear un tono de voz moderado. Una forma de tratar de conseguir este desarme de la ira es intentar que la otra persona se siente y tome un café, un té, un refresco, etc. Mientras hacemos esto, seguimos hablando sobre la consideración de los temas planteados, pero evitamos discutir ningún contenido específico hasta que la otra persona empiece a desinflarse. Por ejemplo, podríamos decir: “Veo que estás enfadado/a y quisiera hablar sobre ello. Sentémonos, tomemos un café y hablemos”. Básicamente esta técnica implica una especie de negociación de un período de enfriamiento, de tal manera que ambas partes

podamos pensar más claramente y resolver adecuadamente el tema en cuestión. Este contrato se ofrece tanto si las acusaciones son verdaderas como si son falsas, ya que, aunque las acusaciones fuesen verdad y al final nos disculpemos, no hay ninguna razón por la que nos tengamos que sentir como seres inútiles.

Como parte de la técnica, no tenemos que responder a los insultos ni a otros temas colaterales, ya que la interacción podría ir subiendo progresivamente de tono. Empleamos una especie de disco rayado al ofrecer el contrato, “Hablaemos de ello cuando quieras, pero antes tranquilízate”. En este caso debemos aguantar pacientemente las primeras explosiones de ira de nuestro interlocutor. No obstante, en el caso extremo de que nuestra integridad física estuviera en juego, el marcharnos de la situación podría resultar una decisión sabia.

Cierre

Se dará paso para que los participantes voluntarios cuenten sobre una situación donde ellos mismos o compañeros han afrontado un momento de ira dentro del contexto laboral Dieguista o a su vez situaciones de personas fuera de su ambiente laboral.

A continuación, se procederá a evaluar la actividad antes propuesta:

Prueba de conocimiento

Esta encuesta de satisfacción será realizada por medio de la herramienta de Google llamada “Formularios” a continuación tendrá el siguiente contenido:

Descripción

Esta prueba de conocimiento tiene como finalidad evaluar los saberes que se pudieron adquirir durante la explicación de la técnica de asertividad llamada ‘Desarmar la ira’.

Preguntas

Nombre:

Elija según corresponda:

Profesor

Directivo

¿Que aspecto usted considera que ayuda a fortalecer la técnica antes explicada?

¿Considera que la técnica contribuye a sus relaciones laborales?

Sí

No

¿Por qué?

Si en una situación o relación laboral un compañero va a perder el control por una conversación abordada en aquel momento ¿Se cree capaz de dejar a un lado el conflicto y enfocarse en lo que está sintiendo aquella persona?

¿Qué tan dispuesta está en esperar que la persona pase el llamado 'etapa de enfriamiento' según la técnica explicada?

¿Se cree capaz de aplicar esta técnica en una situación de conflicto laboral?

Sí

No

¿Por qué?

De acuerdo con la explicación de la técnica de asertividad ¿Se debe responder a los insultos y otros temas colaterales dados en una situación de ira?

¿Qué aspectos debe tener una persona que quiera aplicar esta técnica adecuadamente?

- a. Mantener un tono de voz moderado y contacto ocular
- b. Enfocarse en responder los insultos
- c. Seguir con el tema abordado e ignorar la emoción de la otra persona
- d. Ninguna de las anteriores

Recursos

Espacio apropiado asignado por la institución.

5.2.8 Actividad #8 Una vía para la comunicación

Objetivo

Diseñar medios audiovisuales informativos que promuevan la comunicación asertiva en los docentes y directivos.

Metodología: Actividad informativa

Las informaciones audiovisuales serán proporcionadas vía correo una por semana en el transcurso del mes establecido, a través de tales medios se promoverá un mejor encaminamiento de la comunicación asertiva dentro del ambiente laboral.

Contenido de los medios audiovisuales:

1. *10 formas de mejorar la comunicación verbal*

Dentro de este medio se mostrará maneras para mejorar la comunicación verbal.

A continuación se adjunta un ejemplo y contenido:

10 formas de mejorar la comunicación verbal

- 1. Pensar antes de hablar:** hacer una pausa para reflexionar lo que se va a decir mejora la calidad de la respuesta.
- 2. Ser conciso:** Esto hace que el mensaje sea más fácil de comprender y permite que la audiencia retenga la información desde el comienzo.
- 3. Comprender a la audiencia:** Ten en cuenta la cultura y la personalidad de quienes te escuchan, ya que eso puede influir en las preferencias propias de comunicación.
- 4. Utilizar un tono adecuado:** el tono de voz puede afectar en cómo una persona o audiencia interactúa contigo..
- 5. Prestar atención al lenguaje corporal:** puede alterar la manera en la que transmites mensajes.

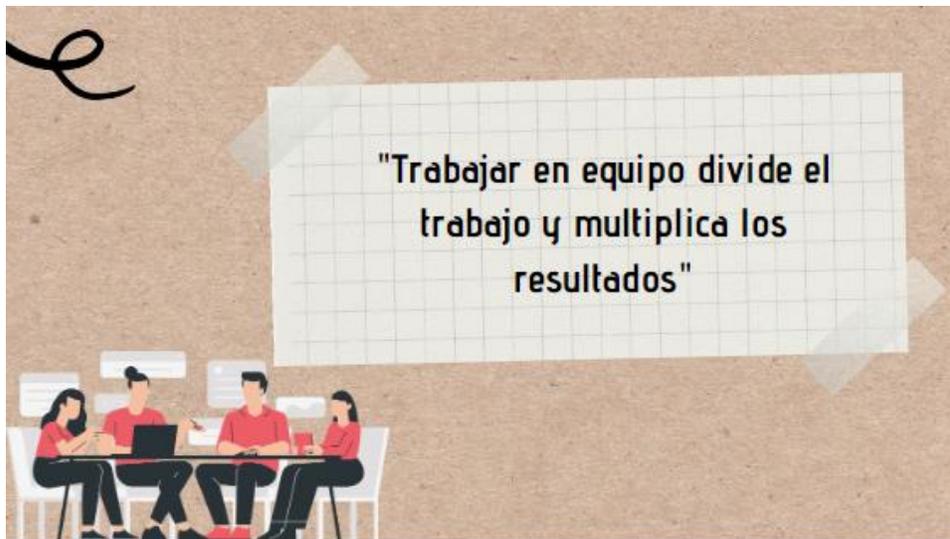
10 formas de mejorar la comunicación verbal

- 6. Emplear la escucha activa:** Escuchar es parte esencial del proceso de comunicación, porque es la forma de interiorizar la información, mostrar interés y responder acorde a lo que se dijo.
- 7. Hablar con seguridad:** Para que las personas crean en ti, es necesario que reflejes credibilidad o autoridad mientras hablas.
- 8. Mostrar tu personalidad:** La honestidad cuando te comunicas te permite establecer relaciones de confianza en el trabajo, porque los demás llegan a conocerte como realmente eres.
- 9. Practicar tus habilidades.** Conversa con otras personas en diferentes ámbitos, de forma que poco a poco desarrolles una buena comunicación y sientas mayor seguridad al hablar.
- 10. Solicitar comentarios de otros:** Esos comentarios son muy valiosos, porque te indican qué aspectos puedes potenciar para transmitir los mensajes de forma más efectiva.

2. La importancia del trabajo en equipo en la empresa

Se visualizará algunos aspectos que pueden influenciar para que se genera un eficaz trabajo en equipo entre los colaboradores.

A continuación, se adjunta ejemplo y contenido:



CARACTERÍSTICAS

- Se establece metas y objetivos.
- Debe existir una definición y división de las tareas.
- Se basa en la toma de decisiones.
- Debe contar con un líder que tenga clara su definición como líder.

GENERAR TRABAJO EN EQUIPO EN UNA EMPRESA

Comunicación Confianza

Complementariedad Coordinación Compromiso

Para generar un verdadero trabajo en equipo se puede tener en cuenta los siguientes aspectos

BENEFICIOS



- Genera acciones conjuntas
- Genera proactividad y empodera a los trabajadores.
- Se crean mejores estructuras de trabajo.
- Ayuda a la toma de responsabilidades
- Promueve el fortalecimiento de relaciones interpersonales dentro del ambiente laboral generando incluso amistad.

3. Tipos de conflictos laborales

Se ilustran los probables tipos de conflictos basados en la clasificación que puede tenerse en cuenta dentro del contexto laboral.

A continuación, se adjunta ejemplo y contenido:

TIPOS DE CONFLICTOS LABORALES

Cuando se produce un problema en el seno de una empresa, es importante tener las herramientas adecuadas que no permitan analizar e implementar las posibles soluciones.

Existen diferentes formas de clasificar los tipos de conflictos laborales:

- 1. De acuerdo a su alcance**

¿En que medida está afectando la estructura organizativa de la institución?


- 2. Según las partes implicadas**

El conflicto puede producirse entre compañeros, en el interior del grupo de trabajo, o entre diferentes áreas de la organización.


- 3. En función de su contenido**

Los problemas pueden ser de relaciones entre las personas, de falta de información, intereses encontrados o de sistemas de creencias que son incompatibles.


- 4. Por el tipo de impacto que tienen**

Los conflictos pueden ser funcionales (constructivos para el crecimiento de la institución) o disfuncionales y afectar a la institución de forma negativa.



4. Autoevaluación: ¿Soy asertiva?

Consiste en una serie de autoevaluación o autorreflexión para que los docentes y directivos tengan en cuenta desde su individualidad que tan asertivo son, no solo en el contexto laboral sino también en el contexto personal.

A continuación, se adjunta ejemplo y contenido:

¿Soy asertivo?

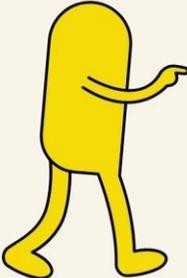
Observa
¿Cuántas veces respondes SI?

Puedo solicitar fácilmente ayuda de otros	Me siento cómodo conociendo nuevas personas en eventos sociales	Puedo decir "NO" sin sentirme culpable o ansioso	Puedo expresar sentimientos intensos como el enojo o la desilusión
Soy capaz de expresar mi opinión así los otros no estén de acuerdo	Me siento capaz de aprender nuevas cosas y desarrollar nuevas tareas	Puedo reconocer y asumir mis propios errores	Puedo discutir mis creencias sin juzgar a quienes no están de acuerdo
Puedo hablar con confianza en situaciones grupales	Creo que mi necesidades son tan importantes como la de los demás	Puedo tomar decisiones así la mayoría no estén en de acuerdo conmigo	
Puedo expresar enojo sin culpar a otros	Me siento cómodo delegando tarea a otros	Valoro mi propia experiencia y sabiduría	

¿Cuántas veces respondiste SI?

+
Más de 10
Eres constantemente asertivo y probablemente manejas la mayoría de las situaciones bien

-
Menos de 10
Aprender técnicas de comunicación asertiva mejoraría tu puntaje



5. Datos curiosos sobre la comunicación

Se presentará y enviará a los participantes una serie de datos curiosos que les permitirá tener en cuenta aspectos vitales e influyentes en las comunicaciones interpersonales, sobre todo dentro del ambiente laboral.

A continuación, se adjunta ejemplo y contenido:

¡¡4 datos curiosos de la comunicación!!

The infographic features a central yellow speech bubble with the text "DID YOU KNOW?" and a pencil icon. It is surrounded by four colored boxes, each containing a fact about communication, and several icons: two people talking, hands shaking, a lightbulb, and a person at a computer.

SABÍAS QUE...
El mayor problema de comunicación es que no escuchamos para entender, escuchamos para contestar, por eso es importante fortalecer la escucha activa con el fin de promover sanas comunicaciones laborales.

SABÍAS QUE...
Decir lo que tú sientes previene a que responsabilices a los demás por lo que tú sientes, la comunicación asertiva te permite tener sanas relaciones interpersonales y en consecuencia sana relación contigo mismo.

SABÍAS QUE...
Es importante aprender a decir "NO" esto permitirá fortalecer tu seguridad en las ideas que ofreces en tu ambiente laboral además dará oportunidad a nuevas maneras de ver las cosas ya establecidas.

SABÍAS QUE...
No es sólo lo que decimos, sino cómo lo decimos. Cuando hablamos, los demás «leen» nuestra voz, además de prestar atención a nuestras palabras en un proceso de escucha activa.

Actividad #9 Silla para todos

Duración: 12 participantes por semana (2 actividades por semana) – Realizar mes de octubre – cada actividad de 45 minutos.

Objetivo

Fomentar en los participantes el trabajo en equipo a partir de la búsqueda de estrategias grupales.

Metodología: Juego

Inicio

Se les explicará a los participantes el enfoque de la actividad el cuál, está guiado para fomentar el trabajo en equipo. Hay que tener en cuenta que esta actividad se dividirá en dos secciones en donde primero participaran un grupo de seis personas y posteriormente el próximo grupo de seis. La actividad consiste en que las seis personas logren sentarse en las sillas que vayan quedando de acuerdo con la dinámica del juego; a continuación, se procede a explicar:

Desarrollo

La dinámica consiste en el tipo juego de las sillas, en donde al ritmo de la música los participantes deben girar alrededor de los seis asientos. Cuando la melodía para, todos deben correr a ganar silla y al final gana el que quedó sentado.

La dinámica aquí de la silla sigue la misma mecánica, pero con una variación: en vez de descalificar al que queda sin asiento, todos deben caber en la misma silla. Se hace un círculo, suena la música y todos deben dar vueltas alrededor de los asientos. Al parar la melodía todos deben quedar sentados. Con cada ronda, se quita una silla y los participantes deben arreglárselas para compartir lugar y quedar sentados.

La situación comenzará a volverse complicada conforme se vayan retirando las sillas, hasta que todos deban quedar en una sola, esto lo lograrán por medio de la ayuda que se brindan unos a otros para que no queden fuera del juego.

Cierre

Se le pedirá a cada grupo que establezcan una lista esas estrategias que implementaron cada uno de ellos para que todos en sí logaran sentarse en una misma silla (hasta donde fue posible), este cierre permitirá la introspección de cómo se vuelve eficaz el trabajo en equipo para lograr una meta específica en el entorno laboral.

Encuesta de satisfacción

Esta encuesta de satisfacción será realizada por medio de la herramienta de Google llamada "Formularios" a continuación tendrá el siguiente contenido:

Título:

Momento 2: Actividad #9 Silla para todos

Descripción:

Este formulario es con la finalidad de medir la satisfacción de la actividad propuesta el cual tenía como objetivo fomentar en los participantes el trabajo en equipo a partir de la búsqueda de estrategias grupales.

Preguntas

Nombre:

Elija según corresponda:

Profesor

Directivo

¿Piensa usted que se cumplió el objetivo de la actividad?

Sí

No

¿Cree que la actividad sirvió para fortalecer el trabajo en equipo?

Sí

No

Justique su respuesta:

¿Sintió que pudo fortalecer su capacidad de trabajar en equipo?

Observaciones

Recursos

Sillas, reproductor de música y espacio amplio destinado por la institución.

Actividad #10 Grupos separados

Duración: 30 participantes por semana – 3 primeras semanas de noviembre – 45 minutos.

Objetivo

Impulsar a los participantes a que mejoren sus estrategias para resolución de conflicto por medio de una conversación abierta.

Metodología: Conversatorio

Inicio

Se reunirá a los participantes en un espacio amplio para establecer de una manera más apropiada el desarrollo de la actividad, además, se establecerá las siguientes reglas: respetar la palabra de cada uno, escuchar y ser activo en el desarrollo de la actividad.

A continuación, se procede a explicar el desarrollo de la actividad:

Desarrollo

Para llevar a cabo esta dinámica es necesario que el dinamizador separe a los colaboradores en dos equipos y los separe en espacios diferentes para que no se escuche lo que dice cada grupo. Cada uno de los equipos debe responder a las siguientes preguntas: ¿Qué características nos distinguen? y ¿Qué características distinguen al otro grupo? Estas preguntas deben ser discutidas por los miembros de cada uno de los equipos y elegir a un portavoz.

Posteriormente, se reunirán ambos equipos y comunicarán sus respuestas, sin que haya un debate. De nueva cuenta, los equipos son separados. Esta vez los integrantes deben discutir las diferencias entre cómo se visualiza el grupo y cómo los ve el otro grupo. Asimismo, deben hacer una lista de acciones del otro grupo que ha causado que se les vea de forma diferente.

Cierre

Finalmente, se juntan los dos grupos y se establece un diálogo con la finalidad de expresar sus opiniones y reflexionar al respecto. Resaltando el objetivo de este ejercicio el cual es obtener una participación y poder entablar conversaciones que ayuden a resolver problemas.

A continuación, se procederá a evaluar la actividad antes propuesta:

Encuesta de satisfacción

Esta encuesta de satisfacción será realizada por medio de la herramienta de Google llamada "Formularios" a continuación tendrá el siguiente contenido:

Título:

Momento 2: Actividad #10 Grupos separados

Descripción:

Este formulario es con la finalidad de medir la satisfacción de la actividad propuesta el cual tenía como objetivo Impulsar a los participantes a que mejoren sus estrategias para resolución de conflicto por medio de una conversación abierta.

Preguntas

Nombre:

Elija según corresponda:

Profesor

Directivo

¿Piensa usted que se cumplió el objetivo de la actividad?

Sí

No

¿Cree que esta actividad funcionó para reconocerse entre compañeros laborales?

¿Cree usted que dentro de las características que resaltaron de su grupo faltaron algunas relevantes?

Sí

No

¿Por qué?

Observaciones:

Recursos

Espacio destinado por la institución, hojas y bolígrafos.

NOTA: Luego de finalizar el desarrollo de las actividades, el facilitador deberá observar y contar las puntuaciones adquiridas por los participantes, teniendo en cuenta que esta se colocaba de acuerdo con su participación en las actividades propuestas, es decir, las personas que más estrellas tengan se otorgará el reconocimiento la de persona más asertiva dentro de la Institución Educativa Diego Echavarría Misas, además adquirirá el premio ¡Día de sol con tu familia! o el que sea proporcionado por la institución.

Momento 3: Evaluar

Para dar paso a la evaluación final del protocolo de intervención llamado 'La comunicación asertiva como una herramienta clave en la Institución Educativa Diego Echavarría Misas' se debe emprender una recolección de información generada a través de las diferentes evaluaciones realizadas

en las actividades ejecutadas, luego de una lectura y observación de dichos resultados y teniendo en cuenta los indicadores propuestos en cada una de estas, se dará paso una observación final en donde se podrá apreciar la información y las conclusiones obtenidas. Lo antes mencionado permitirá conocer que tan efectivo fue el protocolo dentro de la comunidad educativa a nivel laboral o que aspectos se deben tener en cuenta para mejorar la comunicación asertiva entre docentes y colaboradores en Institución Educativa Diego Echavarría Misas.

A continuación, se presentará la evaluación global del protocolo de intervención en relación con el mejoramiento de la comunicación asertiva:

Nombre: ¡¿Qué tanto aprendí?!

Duración: 45 minutos.

Objetivo

Conocer el fortalecimiento que adquirieron los docentes y directivos en relación con la comunicación asertiva dentro del contexto laboral.

Inicio

Se hará una invitación a todos los participantes para que sean parte de la evaluación global la cual será realizada con el fin de conocer los conocimientos que pudieron adquirir por la implementación del protocolo, el facilitador les indicará que las preguntas será respondidas a través de un formulario de Google el cual estará colgado en la página institucional y será enviado a través del correo electrónica, además, hará énfasis que dicha evaluación debe ser respondida con plena sinceridad ya que, esto permitirá conocer los aspectos mejorados y los aspectos a mejorar.

Desarrollo

A continuación, se presentará el contenido de la evaluación global, la cual será realizada por el profesional asignado por medio de la herramienta de Formularios de Google:

Nombre: ¡¿Qué tanto aprendí?!

Descripción: Este formulario tiene como fin Conocer el fortalecimiento que adquirieron los docentes y directivos en relación con la comunicación asertiva dentro del contexto laboral.

Preguntas:

¿Qué habilidades cree usted que adquirió para tener una comunicación asertiva con sus compañeros?

¿Pudo darse cuenta de que tan asertivo ha sido en sus relaciones laborales?

Mencione 2 o 3 temas ejercitados en el desarrollo del protocolo de intervención dentro de la institución.

Como participante del protocolo de intervención podría mencionar ¿con cuál de los temas abordados tuvo la facilidad para ejecutar la actividad relación con el tema?

Teniendo en cuenta lo fortalecido en el protocolo, de una pequeña realimentación de los temas propuestos en las actividades:

Cierre

Luego de que los participantes den respuesta a la evaluación global, habrá una pequeña sección o reunión de participación libre donde se dará un cierre total del protocolo implementado dándole paso a los involucrados para que den una retroalimentación del desarrollo de este y para que finalmente el facilitador pueda mencionar los puntos a resaltar tras la terminación del protocolo.